

■ 別記様式 1～12

別記様式内容一覧（その1）

別記様式		頁
別記様式1 湘南港の管理について	1. 湘南港の役割についてどのように考えていますか。	1
	2. 管理に当たって重視したいことは何ですか。	1
別記様式2 湘南港における課題について	○ 現状の湘南港の課題及びその解決策について記載してください。	2
別記様式3-1 業務実施にあたっての諸規程の整備等	1. 現状における法人（団体）の諸規程の状況について別添諸規程整備状況一覧表に記入してください。	3
	2. 個人情報保護に関する規程について、既に規程等を整備済みの場合は規程等を整備した趣旨、目的、概要を、今後整備予定の場合は、整備の方針及び想定される規定内容を記載してください。	3
別記様式3-2 業務の執行体制	1. 港湾の管理に関する業務を行うに当たって、貴法人（団体）においては、どのような組織体制が必要と考えていますか。またその理由についても記載してください。	6
	2. 港湾の管理に関する組織体制及び業務実施体制について、業務体制図、業務分担表等を用いて説明してください。	6
	3. 指定管理者としての業務実施に当たっての事故（個人情報の管理不備、信頼失墜行為、利用料の誤徴収等）が発生しないようにするためにどのような体制を整備しますか。	12
別記様式3-3 人員配置体制・職員研修計画	1. 港湾の管理に関する業務を行うに当たっての人員配置の計画について、参考資料「現指定管理者の業務実施体制」を参考に、人員配置表を作成してください。	13
	2. 別添人員配置計画書に、担当業務や配置人員等を記載してください。また、別添の記載例を参考に、各人員の勤務ローテーションを4週分作成してください。	13
	3. 職員の研修計画について記載してください。	13
別記様式4 利用者意見の把握・モニタリング業務について	1. 利用者の意見やニーズをどのように把握し、業務遂行に当たって反映していきますか。また、自己の業務内容の点検をどのように行うか記載してください。	18
	2. 業務実施に際しての県からの指示監督、県への業務報告、監査等に対して、どのように対応を行うか記載してください。	18
別記様式5 利用承認及びこれに付随する業務	1. 利用承認等業務を正確に行うために、どのようなことに留意して業務を実施しますか。利用承認等業務実施に当たっての人員体制、事務の流れ、責任の所在等が明確になるように記載してください。	19
	2. 現在の湘南港における窓口受付時間や施設の利用時間について、どのように考えますか。効率的・効果的な業務運営の観点も踏まえて記載してください。	20
	3. 利用者に対する対応についてどのように考えますか。実施に当たっての取組について記載してください。	20
	4. 承認できない艇について、どうしても承認してほしい旨強く要請された場合の対応方法について、具体的に記載してください。	21
	5. 施設内に承認していない艇があり、利用承認を促しても申請もせず、退去しない場合にどのように指導し、対応しますか。	21
	6. 定められた区画を越えて艇を置くなど、他の利用者に迷惑を与えている場合にはどのような指導が考えられますか。またこのような状況が生じないようにするために、どのような対策を取りますか。	22
	7. 神奈川県収入証紙販売業務の実施方法等（人員配置、販売方法、留意点など）について記載してください。	22
	8. その他利用承認及びこれに付随する業務の実施に当たって留意する事項等があれば記載してください。	23
別記様式6 ヨット等安全管理等サービス業務	1. 施設の管理者として、ヨット利用者に対してどのようなサービスやアドバイスができますか。業務実施に当たっての体制や責任の所在等が明確になるように具体的に記載してください。	24
	2. 出艇届、帰港届の重要性について認識させるために、これらを提出しない者に対して、どのように提出を促しますか。具体的に記載してください。	25
	3. 出艇禁止、出艇注意を行う具体的な基準及びその運用について記載してください。	25

別記様式内容一覧（その２）

別記様式		頁
別記様式 6 ヨット等安全管理等サービス業務	4. 利用者の安全に配慮したうえでの、効果的、効率的な海上パトロールについて具体的に記載してください。	26
	5. レスキュー艇の調達の方法や、調達を予定している艇種等について記載してください。	26
	6. その他業務実施に当たって重視したいこと、留意する事項があれば記載してください。	27
別記様式 7 駐車場管理業務	1. 駐車料金の保管および収納に当たっては、どのようなことに留意し、どのような人員体制で業務を行いますか。業務実施に際しての料金の徴収から収納までの事務の流れが明確になるように記載してください。	28
	2. 夏期など満車が予想されるとき、の事前準備及び混雑時に予想されるトラブルへの対応方法について記載してください。	29
	3. 駐車場料金徴収機などの機械が故障した時には、どのようなことに留意し、どのような対応を行いますか。	29
別記様式 8-1 施設の維持管理業務	1. 清掃等業務について	30
	2. 巡視等業務（夜間警備業務等を含む。）について	31
	3. 保守点検、修繕等業務について	32
別記様式 8-2 環境負荷低減対策	1. 港湾の管理業務実施に当たっての環境に配慮した商品、サービスの購入の推進、資源の有効活用や適正処理にむけた取組について記載してください。	33
	2. 港湾の管理業務実施に当たっての、電気、ガス、水道等のエネルギー使用量の削減に向けた取組について記載してください。	33
	3. その他指定管理者として取り組みたいことがあれば記載してください。	33
別記様式 8-3 緑地（センタープロムナード、南防波護岸遊歩道を含む）の管理について	○ 誰でも気軽に自由に利用できる施設として、どのような管理を行いますか。	34
別記様式 8-4 利用促進・広報について	1. 広報実施計画について記載してください。（重点的に広報を行う内容、広報媒体、広報時期、頻度、方法等が明確になるように記載してください。）	35
	2. その他湘南港の利用促進を図るための広報に関する取組について記載してください。	35
別記様式 9 災害、荒天時における業務	1. 災害等の緊急時や、荒天時に迅速に対応するために、どのような連絡体制等を整えますか。	36
	2. 災害時、荒天時において業務を行うに際して、重視する点について記載してください。	36
	3. 大規模災害時等に湘南港が緊急物資受入港に指定された場合、指定管理者としてどのような協力ができますか。	37
	4. その他留意することなどがあれば記載してください。	37
別記様式 10 指定管理 附帯事業（駐車場利用料金の徴収及び収納、収入証紙販売に関する事務を除く。）	1. 利用者利便設備提供事業について	38
	（1）シャワー施設提供事業の実施方法等について記載してください。	38
	（2）ロッカー施設提供事業の実施方法等について記載してください。	38
	（3）会議室貸出事業の実施方法等について記載してください。	39
	2. その他関連サービス事業の実施方法について記載してください。	40
別記様式 11 その他提案について	○ 別記様式 10 までに記載したもののほか、市民に開かれたマリナーとして公共性の確保を図りながら、施設の利用促進や港湾の振興、湘南港のより一層の活性化を進めるために実施したい取組や自主的な事業などについて記載してください。	41
別記様式 12 施設の効率的・効果的な運営について	○ 施設をより効率的・効果的に運営するために、どのような工夫を行いますか。また、経費縮減に向けてどのような取組を考えているか記載してください。	42

別記様式 1 湘南港の管理について

1. 湘南港の役割についてどのように考えていますか。

湘南港は、江の島の北東に位置する地方港湾であり、港の中心に立地する江の島ヨットハーバーは、多くのヨット愛好者に利用されています。また、ヨットハーバー周辺には、海釣り広場や駐車場、センタープロムナード、ゆっくり散策し憩える緑地等が配置されており、休日などには多くの一般市民が訪れています。このため、湘南港は、港湾としての役割のみならず、ヨットハーバー、市民の憩い・安らぎの場、そして、江の島のシンボルとしての役割を担っていると考えています。

これらのことから、湘南港においては、～江の島と一体となった市民に開かれたヨットハーバーを目指す～を基本理念（別紙p.43 参照）として掲げ、これを実現するため、以下の4つの基本方針により取り組んでいきます。

(1)基本方針1：ヨットを中心とした海洋文化の拠点となる港（別紙p.44 参照）

ヨット活動の拠点としての機能強化を図るとともに、新たな海洋性レクリエーションニーズへの対応を図り、海洋文化の拠点となる港を目指します。

(2)基本方針2：江の島と一体となった市民に親しまれる港（別紙p.45 参照）

市民により積極的に利活用してもらうための取り組みを実施するとともに、江の島との連携を強化し、江の島と一体となった、より市民に親しまれる港を目指します。

(3)基本方針3：安全、安心を実感することのできる港（別紙p.46 参照）

現在の安全管理体制を維持・強化していくとともに、ハード、ソフト両面から防犯体制を強化し、利用者が安全、安心を実感することのできる港を目指します。

(4)基本方針4：自然を満喫できる美しい港（別紙p.47 参照）

海の自然を満喫することのできる場所や機会の提供や、江の島の自然景観との調和に配慮した施設づくりを進め、できるだけ環境への負荷を軽減することのできる仕組みや設備を導入し、多くの人が江の島の自然を満喫できる美しい港を目指します。

2. 管理に当たって重視したいことは何ですか。

上記の基本方針を踏まえ、重視すべき管理事項は以下のように考えます。

(1)港利用者の安全性の確保

湘南港の管理に当たっては、港利用者の安全性確保が最優先であり、引き続き、港利用者の安全性確保を念頭においた管理を実施してまいります。安全管理は、これまでの手法を基本に、出艇・帰着管理、安全指導体制、監視・レスキュー体制の強化や、安全情報の提供体制の充実等を図り、より高い安全性を目指した管理に取り組んでいきます。

(2)顧客満足度の向上

指定管理者として、湘南港の管理に取り組んでいくうえでは、一般的に言われている「公共＝サービスが悪い」といったイメージを払拭するように意を用いてきましたが、今後はさらなる顧客満足度を意識した管理を実施してまいります。そのためには、従来の管理にとらわれない新たな提案を積極的に行っていくとともに、アンケート等により顧客のニーズを定期的に把握し、顧客満足度の向上を図ってまいります。

(3)関連団体等との連携の改善・強化

湘南港では、これまで海洋スポーツの普及・振興、各種レース・イベントの企画開催、ヨット教室の運営、海難救助等において、長年にわたり既存団体の運営協力をいただいております。関連団体等との連携が不可欠となっています。しかし、今後、管理体制の改善や強化を図っていくうえでは、既存団体との連携のみならず、新たな団体等との協力関係の締結が必要なことから、これらに積極的に取り組んでまいります。

(4)ヨット利用者と一般来訪者の融合

湘南港では、一部、ハーバーと緑地が交差する場所やハーバー内に一般来訪者が容易に立ち入れるなど、ハーバー内の安全面、防犯面における問題点が指摘されています。しかし、ハーバー機能と公共空間の共存は“にぎわいの創出”など、相互に高め合う効果を多分に有しています。そこで、ハード、ソフトの両面から安全・防犯体制の強化を図り、ヨット利用者と一般来訪者の双方の融合を図ります。

(5)効率的・効果的な管理運営

湘南港の管理に当たっては、適正な人員配置のもとに、手続き業務や施設利用等の効率化を図り、指定管理料の効率的な経費の執行による、サービス向上を目指します。

別記様式2 湘南港における課題について

○ 現状の湘南港の課題及びその解決策について記載してください。

現状の湘南港における課題とその解決策については以下のように考えます。

(1) ヨットを中心とした海洋文化の拠点となる港に向けた課題と解決策

課題：ヨットハウスや係留・保管施設の老朽化への対応や、設備の充実、附帯サービスの改善などが求められています。

解決策：附帯サービスの充実などを図り、施設利用者に対するサービス向上を図ります。また、ヨットハウスの建て替えに当たっては、施設利用者のニーズを積極的に収集する機会を設けるように県に提案していきます。

課題：クルーザーヨットの保管施設が不足する一方、ディンギーヨットの保管施設の空きがみられるなど、変化する海洋性レクリエーションニーズへの対応などが求められています。

解決策：保管施設の効率的・効果的な利用を図るとともに、ビジター利用への対応や、変化する海洋性レクリエーション需要への対応に積極的に取り組んでいきます。

(2) 江の島と一体となった市民に親しまれる港に向けた課題と解決策

課題：湘南港において、駐車場、海釣り広場などの施設は一般市民に比較的多く利用されていますが、それ以外の施設はあまり利用されていない状況にあります。

解決策：緑地等の市民利用を促進するため、集客できる仕組みや、市民が気軽に利用したくなるヨットハウスの雰囲気づくりを行います。

課題：一般市民の意見によると、多くの人が湘南港に魅力を感じていますが、より魅力を高めるための取り組みとして、「気軽に利用できる雰囲気づくり」、「観光客が気軽に楽しめるサービスの提供」が多く求められています。

解決策：江の島ヨットハーバーのブランド化による施設のPRや、江の島でのイベント開催団体と一体となった取り組みを行い、より市民に親しまれる港としていきます。

(3) 安全、安心を実感することのできる港に向けた課題と解決策

課題：湘南港における安全管理に対する評価は非常に高い状況にありますが、利用者の安全意識やマナーはさらに向上させていく必要があります。

解決策：安全管理については、現在の体制を維持していくとともに、さらに利用者への安全指導やルール・マナーの周知徹底、関連団体や施設利用者との連携・協調体制を強化していきます。

課題：湘南港は観光客などの不特定多数の人が利用するとともに、ハーバー内において防犯面が脆弱な箇所があるため、防犯体制に対する不満が見受けられます。

解決策：防犯管理については、これまでも必要に応じて対応してきましたが、港内の警備体制の強化や監視カメラの増設など、ハード、ソフト両面から強化していきます。

(4) 自然を満喫できる美しい港に向けた課題と解決策

課題：江の島を訪れた人の多くが、海の自然を感じられる環境を魅力としてあげていますが、現状の湘南港においては、一般客が海の自然を満喫できる場所や機会は限られています。

解決策：江の島の海の自然を満喫することのできる場所や機会を積極的に提供するとともに、港内の美化や江の島の景観と調和した施設づくりを進めます。

課題：江の島への来島者は車の利用が多く、連休などの混雑時には、慢性的に渋滞が発生しており、排ガス等により周辺環境に負荷を与えています。

解決策：渋滞の緩和策などできるだけ環境への負荷を軽減するとともに、自然エネルギーの導入など環境改善に寄与することのできる仕組みや設備の導入を提案します。

別記様式 3 - 1 業務実施にあたっての諸規程の整備等

1. 現状における法人（団体）の諸規程の状況について別添諸規程整備状況一覧表に記入してください。

諸規程の状況は、別記様式 3 - 1 別添（p. 4：諸規程整備状況一覧表）参照

2. 個人情報保護に関する規程について、既に規程等を整備済みの場合は規程等を整備した趣旨、目的、概要を、今後整備予定の場合は、整備の方針及び想定される規定内容を記載してください。

(1) 整備の状況

平成 13 年 3 月 23 日 当社取締役会の決議により制定

(2) 規程の名称

株湘南なぎさパーク 個人情報保護規程

(3) 整備の趣旨、目的

個人の尊厳を保つ上で個人情報の保護が重要であることから、株湘南なぎさパークが保有する個人情報の適正な取扱いに関し必要な事項を定めています。

(4) 概要

- ① 神奈川県個人情報保護条例の規定に準じて下記の事項を定めています。
 - ・ 個人情報の取扱いの制限について
 - ・ 個人情報の収集、利用及び提供の制限について
 - ・ 安全性、正確性の確保措置について
 - ・ 社員等の義務について
 - ・ 取扱い等の委託について
 - ・ 廃棄について
 - ・ 自己情報の開示請求、訂正請求に対する手続について
- ② 個人情報取扱事務の登録
 - ・ 神奈川県個人情報保護条例の規定にもとづき、個人情報取扱業務を登録しています。

(別記様式 3 - 1 別添) 諸規程整備状況一覧表

現状における法人(団体)の諸規程の整備状況について下記に記入してください。

1. 現在整備済の規程類

貴法人(団体)が現在整備済の規程名	指定管理業務への適用可能性	指定管理業務実施に当たり改正が必要な場合はその趣旨、内容等
1. 株湘南なぎさパーク 組織及び職務分掌規程	○	
2. 株湘南なぎさパーク 職務権限規程	○	
3. 株湘南なぎさパーク 社員就業規程	○	
4. 株湘南なぎさパーク 社員給与規程	○	
5. 株湘南なぎさパーク 嘱託職員の雇用等に関する規程	○	
6. 株湘南なぎさパーク 経理規程	○	
7. 株湘南なぎさパーク 文書管理規程	○	
8. 株湘南なぎさパーク 情報公開規程	○	
9. 株湘南なぎさパーク 個人情報保護規程	○	
10. 株湘南なぎさパーク 災害時対策要綱	○	
11. 株湘南なぎさパーク 建設工事契約要綱	○	
12. 株湘南なぎさパーク 指名業者選定委員会設置要綱	○	
13. 株湘南なぎさパーク 業務委託要綱	○	
14. 海上監視業務実施要領	○	
15. 出艇注意禁止の基準	○	
16. 漁船避難入港のガイドライン	○	
17. 学生レスキュー艇の時間外出艇の取扱い	○	
18. 本船岸壁閉鎖基準	○	
19. 湘南港港湾区域内パトロール実施要綱	○	

注) 指定管理業務への適用可能性については、下記の区分に従って、○、△、×で記載してください。

○：改正等をせずに指定管理業務実施に際してに適用可能

△：一部内容を修正することにより適用可能

×：適用できない(適用しない)

注) 規程については、別途、資料として提出をお願いする場合があります。

2. 今後新たに整備する規程類

当社では、平成18年度から湘南港の指定管理業務を行っており、規程等は、整備いたしましたので、今後新たに整備する予定の規程類はございません。

別記様式 3-2 業務の執行体制

1. 港湾の管理に関する業務を行うに当たって、貴法人（団体）においては、どのような組織体制が必要と考えていますか。またその理由についても記載してください。
 * 貴法人（団体）の組織全体の中での、港湾の管理に関する業務の位置付けや、他の業務との関連が明確になるように記載してください。

現在、当社には、取締役社長を筆頭に総務部、業務部、公園管理部、湘南港管理部の4つの部門があり、駐車場、テニスコート、スケートパーク、サーフビレッジ、湘南港等の管理運営等の業務を行っています（別紙p.48 参照）。このうち、今回の指定管理の対象となる湘南港の管理運営は、湘南港管理部で行っています。

湘南港管理部は管理課とポートサービス課に分かれており、指定管理者としても同様の組織体制を維持していく所存であります。このような体制とすることにより、湘南港をひとつのまとまりのある施設として、一体化された組織体制のもとに管理運営を行っていくことができると考えています。また、同様の体制を維持することにより、引き続き安定した管理運営業務を実施していくことができると考えています。

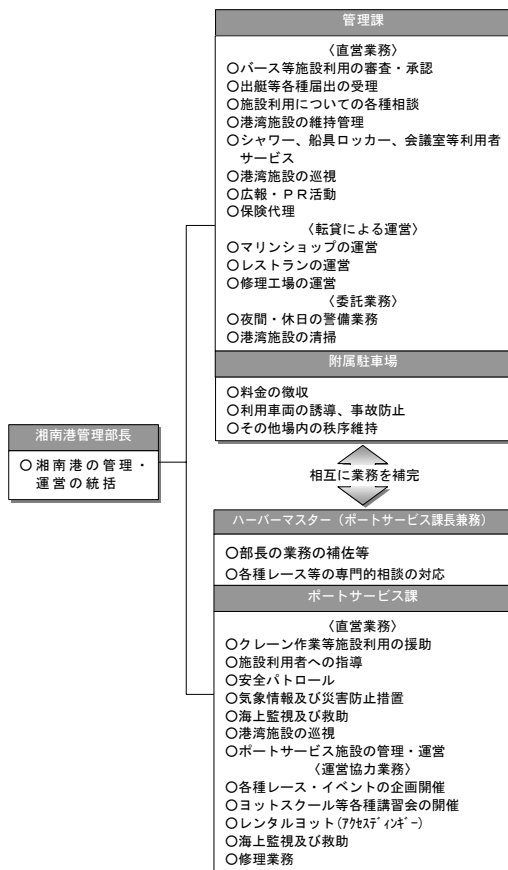
なお、管理課とポートサービス課の業務の統括として湘南港管理部長をおいでいますが、平成18年4月からポートサービスに関する業務については、ハーバースタマスタが統括して行っています。

2. 港湾の管理に関する組織体制及び業務実施体制について、業務体制図、業務分担表等を用いて説明してください。

業務を第三者に委託することを予定している場合は、これについても業務体制図に加えると同時に、別添の委託予定業務一覧表に記入してください。

業務体制図及び業務分担表を以下に示します（別紙p.48～50 参照）。また、委託予定業務は、別記様式 3-2 別添（p.7～11：委託予定業務一覧表）参照。

組織体制及び業務実施体制図



業務分担表

業務内容		業務実施主体		
		なぎさパーク	関係機関	委託業者 (転貸を含む)
ヨットの利用振興・普及業務等	各種レース・イベントの企画開催	○	○	
	ヨットスクール等各種講習会の開催	○	○	
	各種レース等の専門的相談の対応	○		
	広報・PR活動	○		
管理業務	一般管理事務業務	パス等施設利用の審査・承認	○	
		出艇等各種届出の受理	○	
		施設利用についての各種相談	○	
	安全管理業務	港湾施設の維持管理	○	
		保険代理	○	
		施設利用者への指導	○	
サービス営業業務	ハーバー業務	安全パトロール	○	
		気象情報及び災害防止措置	○	
	クラブハウス業務	港湾施設の巡視	○	○ (夜間・休日)
		海上監視及び救助	○	○
サービス営業業務	ハーバー業務	ポートサービス施設の管理・運営	○	
		クレーン作業等施設利用の援助	○	
		修理業務（修理工場を含む）	○	○
		レンタルヨット（7ヶ所）	○	○
		港内の巡視による港内秩序の維持	○	
	クラブハウス業務	港湾施設の清掃	○	○
		シャワー、船具ロッカー、会議室等利用者サービス	○	
		マリッジショップの運営		○
		レストランの運営		○
		駐車場	料金の徴収、利用車両の誘導、事故防止、その他場内の秩序維持	○
緑地	緑地の維持管理	○		

○委託予定業務一覧表（別記様式3-2別添）

指定管理業務のうち、第三者に委託を予定している業務について記載してください。

平成21年度

業務区分	業務名	業務内容	委託を行う理由	委託に係る 予算額（概算）	委託先選定方法、選定期期、 選定方法の考え方
駐車場管理業務	駐車場管理補助業務	臨港道路附属駐車場の開閉場及び売上金庫及びつり銭金庫の回収・保管・集計並びに駐車場業務の補助	人件費の抑制等	1,420	前年度2月に神奈川県競争入札参加資格者登録名簿の記載業者より、格付けランクや取扱品目、地域性等を社内基準として設け、その基準に適った業者を数社選択し、同3月に入札により、予定価格の範囲内の価格、かつ最低価格を提示した業者を選定
施設の維持管理業務	湘南港警備業務	湘南港管理区域の港湾施設、構築物及び船舶の火災防止・盗難防止・不審人物等の指導などの警備業務等	専門的な知識技術により、港湾施設の安全性を保つため	8,722	前年度2月に神奈川県競争入札参加資格者登録名簿の記載業者より、格付けランクや取扱品目、地域性等を社内基準として設け、その基準に適った業者を数社選択し、同3月に入札により、予定価格の範囲内の価格、かつ最低価格を提示した業者を選定
施設の維持管理業務	湘南港清掃業務	ヨットハウス内、船舶保管地、公衆便所、臨港道路附属駐車場、緑地等の清掃並びに収集廃棄物の処理業務等	高度な清掃技術による効率的な清掃作業が実行でき、かつ人件費の抑制につながるため	13,681	前年度2月に神奈川県競争入札参加資格者登録名簿の記載業者より、格付けランクや取扱品目、地域性等を社内基準として設け、その基準に適った業者を数社選択し、同3月に入札により、予定価格の範囲内の価格、かつ最低価格を提示した業者を選定

- ※ 「業務区分」には、「ヨット等安全管理等サービス業務」「駐車場管理業務」「施設の維持管理業務」の別を記載してください。（いずれにも該当しない場合には、業務内容が明確になるように記載してください。）
- ※ 「業務内容」には、委託する業務の内容が分かるように、できるだけ業務内容を具体的に記載してください。
- ※ 「委託に係る予算額」には、1年あたりの概算額（単位：千円。消費税及び地方消費税込み）を記載してください。

○委託予定業務一覧表（別記様式3-2別添）

指定管理業務のうち、第三者に委託を予定している業務について記載してください。

平成22年度

業務区分	業務名	業務内容	委託を行う理由	委託に係る 予算額（概算）	委託先選定方法、選定期期、 選定方法の考え方
駐車場管理業務	駐車場管理補助業務	臨港道路附属駐車場の開閉場及び売上金庫及びつり銭金庫の回収・保管・集計並びに駐車場業務の補助	人件費の抑制等	1,364	前年度2月に神奈川県競争入札参加資格者登録名簿の記載業者より、格付けランクや取扱品目、地域性等を社内基準として設け、その基準に適った業者を数社選択し、同3月に入札により、予定価格の範囲内の価格、かつ最低価格を提示した業者を選定
施設の維持管理業務	湘南港警備業務	湘南港管理区域の港湾施設、構築物及び船舶の火災防止・盗難防止・不審人物等の指導などの警備業務等	専門的な知識技術により、港湾施設の安全性を保つため	8,547	前年度2月に神奈川県競争入札参加資格者登録名簿の記載業者より、格付けランクや取扱品目、地域性等を社内基準として設け、その基準に適った業者を数社選択し、同3月に入札により、予定価格の範囲内の価格、かつ最低価格を提示した業者を選定
施設の維持管理業務	湘南港清掃業務	ヨットハウス内、船舶保管地、公衆便所、臨港道路附属駐車場、緑地等の清掃並びに収集廃棄物の処理業務等	高度な清掃技術による効率的な清掃作業が実行でき、かつ人件費の抑制につながるため	13,408	前年度2月に神奈川県競争入札参加資格者登録名簿の記載業者より、格付けランクや取扱品目、地域性等を社内基準として設け、その基準に適った業者を数社選択し、同3月に入札により、予定価格の範囲内の価格、かつ最低価格を提示した業者を選定

- ※ 「業務区分」には、「ヨット等安全管理等サービス業務」「駐車場管理業務」「施設の維持管理業務」の別を記載してください。（いずれにも該当しない場合には、業務内容が明確になるように記載してください。）
- ※ 「業務内容」には、委託する業務の内容が分かるように、できるだけ業務内容を具体的に記載してください。
- ※ 「委託に係る予算額」には、1年あたりの概算額（単位：千円。消費税及び地方消費税込み）を記載してください。

○委託予定業務一覧表（別記様式3-2別添）

指定管理業務のうち、第三者に委託を予定している業務について記載してください。

平成23年度

業務区分	業務名	業務内容	委託を行う理由	委託に係る 予算額（概算）	委託先選定方法、選定期期、 選定方法の考え方
駐車場管理業務	駐車場管理補助業務	臨港道路附属駐車場の開閉場及び売上金庫及びつり銭金庫の回収・保管・集計並びに駐車場業務の補助	人件費の抑制等	1,351	前年度2月に神奈川県競争入札参加資格者登録名簿の記載業者より、格付けランクや取扱品目、地域性等を社内基準として設け、その基準に適った業者を数社選択し、同3月に入札により、予定価格の範囲内の価格、かつ最低価格を提示した業者を選定
施設の維持管理業務	湘南港警備業務	湘南港管理区域の港湾施設、構築物及び船舶の火災防止・盗難防止・不審人物等の指導などの警備業務等	専門的な知識技術により、港湾施設の安全性を保つため	8,547	前年度2月に神奈川県競争入札参加資格者登録名簿の記載業者より、格付けランクや取扱品目、地域性等を社内基準として設け、その基準に適った業者を数社選択し、同3月に入札により、予定価格の範囲内の価格、かつ最低価格を提示した業者を選定
施設の維持管理業務	湘南港清掃業務	ヨットハウス内、船舶保管地、公衆便所、臨港道路附属駐車場、緑地等の清掃並びに収集廃棄物の処理業務等	高度な清掃技術による効率的な清掃作業が実行でき、かつ人件費の抑制につながるため	13,139	前年度2月に神奈川県競争入札参加資格者登録名簿の記載業者より、格付けランクや取扱品目、地域性等を社内基準として設け、その基準に適った業者を数社選択し、同3月に入札により、予定価格の範囲内の価格、かつ最低価格を提示した業者を選定

- ※ 「業務区分」には、「ヨット等安全管理等サービス業務」「駐車場管理業務」「施設の維持管理業務」の別を記載してください。（いずれにも該当しない場合には、業務内容が明確になるように記載してください。）
- ※ 「業務内容」には、委託する業務の内容が分かるように、できるだけ業務内容を具体的に記載してください。
- ※ 「委託に係る予算額」には、1年あたりの概算額（単位：千円。消費税及び地方消費税込み）を記載してください。

○委託予定業務一覧表（別記様式3-2別添）

指定管理業務のうち、第三者に委託を予定している業務について記載してください。

平成24年度

業務区分	業務名	業務内容	委託を行う理由	委託に係る 予算額（概算）	委託先選定方法、選定期期、 選定方法の考え方
駐車場管理業務	駐車場管理補助業務	臨港道路附属駐車場の開閉場及び売上金庫及びつり銭金庫の回収・保管・集計並びに駐車場業務の補助	人件費の抑制等	1,325	前年度2月に神奈川県競争入札参加資格者登録名簿の記載業者より、格付けランクや取扱品目、地域性等を社内基準として設け、その基準に適った業者を数社選択し、同3月に入札により、予定価格の範囲内の価格、かつ最低価格を提示した業者を選定
施設の維持管理業務	湘南港警備業務	湘南港管理区域の港湾施設、構築物及び船舶の火災防止・盗難防止・不審人物等の指導などの警備業務等	専門的な知識技術により、港湾施設の安全性を保つため	8,376	前年度2月に神奈川県競争入札参加資格者登録名簿の記載業者より、格付けランクや取扱品目、地域性等を社内基準として設け、その基準に適った業者を数社選択し、同3月に入札により、予定価格の範囲内の価格、かつ最低価格を提示した業者を選定
施設の維持管理業務	湘南港清掃業務	ヨットハウス内、船舶保管地、公衆便所、臨港道路附属駐車場、緑地等の清掃並びに収集廃棄物の処理業務等	高度な清掃技術による効率的な清掃作業が実行でき、かつ人件費の抑制につながるため	12,876	前年度2月に神奈川県競争入札参加資格者登録名簿の記載業者より、格付けランクや取扱品目、地域性等を社内基準として設け、その基準に適った業者を数社選択し、同3月に入札により、予定価格の範囲内の価格、かつ最低価格を提示した業者を選定

- ※ 「業務区分」には、「ヨット等安全管理等サービス業務」「駐車場管理業務」「施設の維持管理業務」の別を記載してください。（いずれにも該当しない場合には、業務内容が明確になるように記載してください。）
- ※ 「業務内容」には、委託する業務の内容が分かるように、できるだけ業務内容を具体的に記載してください。
- ※ 「委託に係る予算額」には、1年あたりの概算額（単位：千円。消費税及び地方消費税込み）を記載してください。

○委託予定業務一覧表（別記様式3-2別添）

指定管理業務のうち、第三者に委託を予定している業務について記載してください。

平成25年度

業務区分	業務名	業務内容	委託を行う理由	委託に係る 予算額（概算）	委託先選定方法、選定期期、 選定方法の考え方
駐車場管理業務	駐車場管理補助業務	臨港道路附属駐車場の開閉場及び売上金庫及びつり銭金庫の回収・保管・集計並びに駐車場業務の補助	人件費の抑制等	1,312	前年度2月に神奈川県競争入札参加資格者登録名簿の記載業者より、格付けランクや取扱品目、地域性等を社内基準として設け、その基準に適った業者を数社選択し、同3月に入札により、予定価格の範囲内の価格、かつ最低価格を提示した業者を選定
施設の維持管理業務	湘南港警備業務	湘南港管理区域の港湾施設、構築物及び船舶の火災防止・盗難防止・不審人物等の指導などの警備業務等	専門的な知識技術により、港湾施設の安全性を保つため	8,293	前年度2月に神奈川県競争入札参加資格者登録名簿の記載業者より、格付けランクや取扱品目、地域性等を社内基準として設け、その基準に適った業者を数社選択し、同3月に入札により、予定価格の範囲内の価格、かつ最低価格を提示した業者を選定
施設の維持管理業務	湘南港清掃業務	ヨットハウス内、船舶保管地、公衆便所、臨港道路附属駐車場、緑地等の清掃並びに収集廃棄物の処理業務等	高度な清掃技術による効率的な清掃作業が実行でき、かつ人件費の抑制につながるため	12,747	前年度2月に神奈川県競争入札参加資格者登録名簿の記載業者より、格付けランクや取扱品目、地域性等を社内基準として設け、その基準に適った業者を数社選択し、同3月に入札により、予定価格の範囲内の価格、かつ最低価格を提示した業者を選定

※ 「業務区分」には、「ヨット等安全管理等サービス業務」「駐車場管理業務」「施設の維持管理業務」の別を記載してください。

（いずれにも該当しない場合には、業務内容が明確になるように記載してください。）

※ 「業務内容」には、委託する業務の内容が分かるように、できるだけ業務内容を具体的に記載してください。

※ 「委託に係る予算額」には、1年あたりの概算額（単位：千円。消費税及び地方消費税込み）を記載してください。

別記様式 3-2 業務の執行体制

3. 指定管理者としての業務実施に当たっての事故（個人情報の管理不備、信頼失墜行為、利用料の誤徴収等）が発生しないようにするためにどのような体制を整備しますか。

事故防止については、様々な対応が考えられますが、当社においては、職務権限規程をはじめ、社員就業規程において社員のサービスを徹底するなど、事故の発生がないように周知徹底を図っています。

具体的には下記のように整備し、対応しています。

(1)個人情報の保護

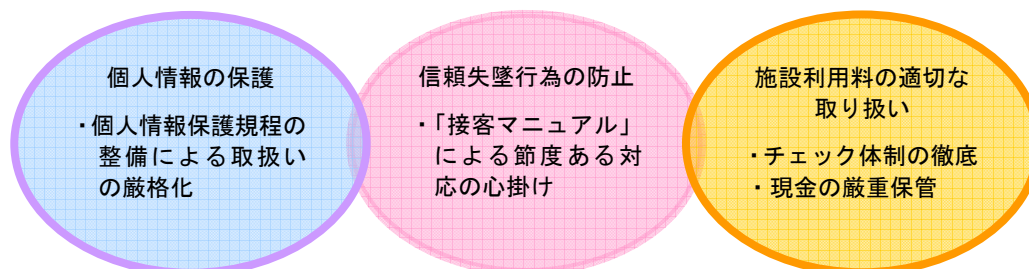
神奈川県個人情報保護条例に準拠して「個人情報保護規程」を整備し、業務遂行上必要な個人情報を収集する場合の取り扱いを規定して収集の範囲を律するとともに、収集した個人の情報がみだりに外部流出しないように徹底しています。

(2)信頼失墜行為の防止

日頃から公の施設管理者としての意識の向上と自覚を涵養するとともに、サービス業であることを念頭においた顧客対応を徹底するため、窓口等で施設利用者に対応する際の「接客マニュアル」（参考資料 1 参照）を作成し、常日頃から節度ある対応を心がけています。

(3)施設利用料の適切な取り扱い

港湾施設や駐車場利用料の徴収、取り扱いにあたっては、誤徴収や徴収現金の適正保管、証紙の取り扱いなど、誤りがあるてはならないことであり、できる限り複数人により取り扱い、二重三重にチェックを行うなどチェック体制を徹底しています。徴収後の現金については、平常時においては速やかに銀行納付し、休日においては常時警備員の監視下にある事務室金庫に厳重保管するなど事故防止措置を徹底しています。



別記様式 3-3 人員配置体制・職員研修計画

1. 港湾の管理に関する業務を行うに当たっての人員配置の計画について、参考資料「現指定管理者の業務実施体制」を参考に、人員配置表を作成してください。

人員配置表

	常勤(含嘱託)	通年臨時 (4/4)	通年臨時 (3/4)	夏季・臨時	備考
湘南港管理部長	1				
ハーバーマスター	1				ポートサービス課長兼務
管理課長	1				
課員	2	3		1	
ポートサービス課長	(1)				
課員	2	1	1	1	
附属駐車場業務			3	1	
計	7	4	4	3	

2. 別添人員配置計画書に、担当業務や配置人員等を記載してください。
また、別添の記載例を参考に、各人員の勤務ローテーションを4週分作成してください。
別記様式3-3別添(p.14~16:人員配置計画書、p.17:湘南港人員勤務ローテーション計画案)参照。

3. 職員の研修計画について記載してください。

湘南港の管理運営に関する業務の適切な執行、技術の向上、利用者に対するサービスのレベルアップを図るため、担当する業務に応じた研修を実施し、適切な知識を有し、明るく親切に対応できる職員であるよう、その資質の向上を図っています。

(1)管理運営全般に関する研修

平成17年度より幹部職員を(社)日本マリーナ・ビーチ協会主催のマリーナ管理運営研究会に定期的に参加しており、効率的な管理運営に関する情報を入手し、業務に反映させています。

(2)技術の向上に関する研修

- ① 職員がいつでもレスキュー対応ができるようにするため、湘南海上保安署の訓練に参加しレスキュー技術の向上を図るとともに、小型船舶の操縦免許を積極的に取得することにより、安全管理の強化を図っています。
- ② 利用者の安全に寄与するため、平成17年度にAED(自動体外式除細動器)を設置し、管理関係職員、ハーバー関係職員に関係なく、湘南海上保安署が日常的に行っている人工呼吸等の訓練に参加しています。
- ③ 業務遂行に必要な免許取得のための講習費用の補助、受講時間の配慮に努めており、平成18年度に職員が新たに船舶操縦免許を取得しています。また、指導員講習や防災管理者講習等にも参加しています。

(3)利用者サービスのレベルアップに関する研修

- ① 「接客マニュアル」を作成し、職場研修を実施しているとともに、県主催の県民対応研修にも積極的に出席しており、指定管理者として業務を実施してから、苦情・トラブルを激減させています。
- ② 利用の問合せ、相談等に対して的確に回答できるよう、県港湾条例をはじめ、各種規則、事務処理要綱等の周知徹底を図っています。また、職場(月2回程度の管理部会議等)での勉強会の開催あるいは県主催の研修に出席しています。
- ③ 出艇注意や出艇禁止の判断基準等、ヨットハーバーの職員として求められる最低限の海洋に関する知識を身につけるとともに、インターネット(携帯電話)による気象情報の受信を社員全員が行っており、事故防止に即応できるようにしています。
- ④ OJTを実施し、担当職についての技術の習得及び向上を図っており、特に指定管理者として「窓口対応」や「利用承認」を重点的に実施しています。

(4)新たなニーズに対応するための研修

湘南港においては、少子高齢化等の今後の社会情勢の変化を見据え、施設利用の維持・拡大を図っていく必要があります。そのため、現在実施しているセイラビリティー江の島等の関連団体との連携・協調体制を強化し、アクセスディンギー等の利用体制を拡大させ、新たなニーズへの積極的な対応を図っていきます。

(別記様式 3 - 3 別添) 人員配置計画書

役 職	担当業務内容	配置 人数	能力、資格、実 務経験、年数等	雇 用 形 態			職員の年 齢 層	一週間の 勤務時間	備 考
				正 規	ハ ー ト	その他(具体的 に)			
湘南港管理部長	湘南港の管理運営に 関する総括	1		○			60 歳代	40 時間	
ハーバーマスター	ポートサービスに関 する業務の統括	1	資格等は別紙 のとおり	○			50 歳代	40 時間	ポートサービス 課長兼務
管理課長	管理、経理関係業務 の統括	1	資格等は別紙 のとおり	○			60 歳代	40 時間	
課員	利用承認、管理関係 事務	1		○			40 歳代	40 時間	
	経理、契約関係事務	1		○			40 歳代	40 時間	
	各種届、申請、利用 申込受付等の窓口対 応	3	資格等は別紙 のとおり			常勤の臨時課 員	20～60 歳 代	40 時間	
臨時課員	窓口対応の臨時補助 (夏季)	1			○		30 歳代	30 時間	
(ポートサービス課長)		(1)		(○)					
課員	ポートサービス業務 全般	2	資格等は別紙 のとおり	○			40 歳代	40 時間	
課員	ポートサービス業務	2	資格等は別紙 のとおり			常勤の臨時課 員	50 歳代 60 歳代	40 時間 30 時間	
臨時課員	ポートサービス業務 の臨時補助 (夏季)	1			○		50 歳代	30 時間	
駐車場業務員	附属駐車場料金徴収	3				常勤の臨時課 員	60 歳代	30 時間	
臨時業務員	料金徴収の臨時補助 (夏季)	1			○		60 歳代	30 時間	
計		18							

(別記様式3-3別添) 湘南港人員勤務ローテーション計画案

湘南港人員勤務ローテーション計画案		勤務ローテーション												一週間の勤務時間	雇用形態	担当業務内容	正時・ハート等の別			
番号	役職	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	区区分常期、繁忙期等の別	40H	常勤	管理部長
1	管理部長	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	通常期	40H	常勤	管理部長
2	管理課長	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	夏季	40H	常勤	管理課長
3	管理課員	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	通常期	40H	常勤	管理課員
4	"	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	夏季	40H	常勤	"
5	"	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	通常期	40H	非常勤	"
6	"	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	夏季	40H	非常勤	"
7	"	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	通常期	40H	非常勤	"
8	"	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	通常期	40H	アルバイト	"
9	ポートサービス課長	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	通常期	40H	常勤	ポートサービス課長
10	ポートサービス課員	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	夏季	40H	常勤	ポートサービス課員
11	"	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	通常期	40H	常勤	"
12	"	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	夏季	40H	非常勤	"
13	"	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	通常期	30H	非常勤	"
14	"	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	通常期	40H	アルバイト	"
15	駐車場管理員	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	夏季	30H	非常勤	駐車場管理員
16	"	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	通常期	30H	非常勤	"
17	"	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	夏季	30H	非常勤	"
18	"	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	通常期	30H	アルバイト	"

備考: 祝祭日が開港日なので、勤務ローテーションはおおむね2ヶ月で調整している。
 ・駐車場管理員の不足時間は常備員が補填する。

勤務時間	8:30~17:15
管理課及び	8:00~18:15
ポート課	7:00~19:00
駐車場(通常	土、日、祝、夏季、特定日
期及び夏季)	その他

別記様式 4 利用者意見の把握・モニタリング業務について

1. 利用者の意見やニーズをどのように把握し、業務遂行に当たって反映していきますか。また、自己の業務内容の点検をどのように行うか記載してください。

利用者の意見やニーズを把握することは、湘南港をより利用しやすく、魅力を感じる施設としていくうえで非常に重要なことであり、以下に示す方法により把握しています。

なお、把握した意見については、内容の整理を行うとともに、社内や県とも協議を行い、その後の業務（社内及びテナント業務）に引き続き反映させていきます。また、自己の業務内容の点検については、定期的に部内会議を行い、業務における問題点・課題を改善しています。これに加え、当社の評価システムである職員観察記録による各自業務の自己点検を行っています。

(1) ヨット等利用者の意見・ニーズの把握

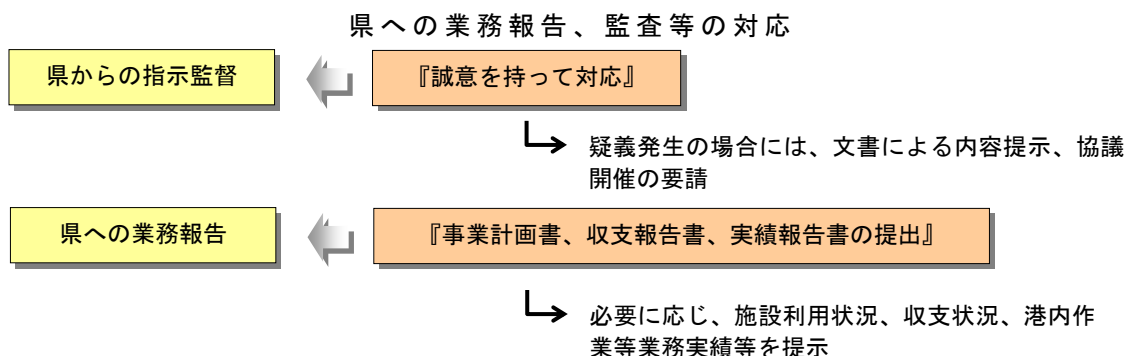
- ① ヨット利用団体等との定期的（年2回程度）な意見懇談会を実施し、意見の収集を行っています。
- ② アンケート調査を年1回実施し（平成18、19年度実施）、施設に対する評価、意見等を収集しています（参考資料2：平成19年度ヨット利用者のアンケート調査結果（満足度評価結果一覧）参照）。この詳細アンケートのほか、簡易アンケートについては年間を通じて行うなど、常に利用者のニーズを把握できるよう心がけています。
- ③ ホームページにおいて随時意見を受け付けており、今後も引き続き、幅広い意見を把握していきます。

(2) その他港湾施設利用者の意見・ニーズの把握

ヨット等利用者以外の港湾施設利用者については、緑地等利用者やイベントの参加者等に対して必要に応じアンケート調査を実施し（平成19年度実施）、意見の収集を行っています（参考資料3：平成19年度一般来訪者のアンケート調査結果（抜粋）参照）。

2. 業務実施に際しての県からの指示監督、県への業務報告、監査等に対して、どのように対応を行うか記載してください。

- ① 県からの指示監督については、誠意を持って対応しており、内容に疑義がある場合には、文書等により伝え、必要に応じ協議を求めることとします。
- ② 県への業務報告については、指定管理者に提出が求められている事業計画書及び収支予算書、実績報告書をそれぞれ定められた期日に提出し、これをもって、県への業務報告、監査等に対応しています。
- ③ これらの書類の作成にあたっては、施設の利用状況、収支状況、港内作業等業務実績等の書類を作成しており、必要に応じ提示します。

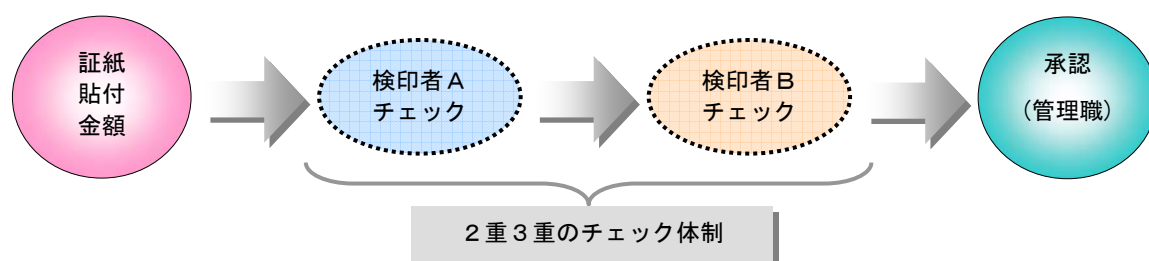


別記様式5 利用承認及びこれに付随する業務

1. 利用承認等業務を正確に行うために、どのようなことに留意して業務を実施しますか。利用承認等業務実施に当たっての人員体制、事務の流れ、責任の所在等が明確になるように記載してください。

- ① 「神奈川県港湾条例及び湘南港の施設の利用承認等に関する事務処理要綱」を熟知したうえで業務を実施しており、今後も引き続き業務を実施していきます。また、管理職を指導者とし、社員全員に港湾条例・事務処理要綱の研修を定期的に行っています。
- ② 証紙貼付金額の誤りが発生しないよう記載事項のチェック、虚偽の申告、誤り、記載漏れ等が無いよう、検印者を複数とし、最終的には管理職がチェックするなど、2重3重のチェック体制で確認しています。

証紙貼付金額のチェック体制



別記様式5 利用承認及びこれに付随する業務

2 現在の湘南港における窓口受付時間や施設の利用時間について、どのように考えますか。効率的・効果的な業務運営の観点も踏まえて記載してください。

(1) 営業日の年中無休化

現在、湘南港では港湾条例等により休港日（7月～9月は除く）を設けることが定められていますが、利用者からは年間を通した利用を要望する意見もみられます。そのため、将来的には、管理業務等の効率化を図るなど、年中無休化に対応した管理体制を整え、年中無休化の実現を目指します。

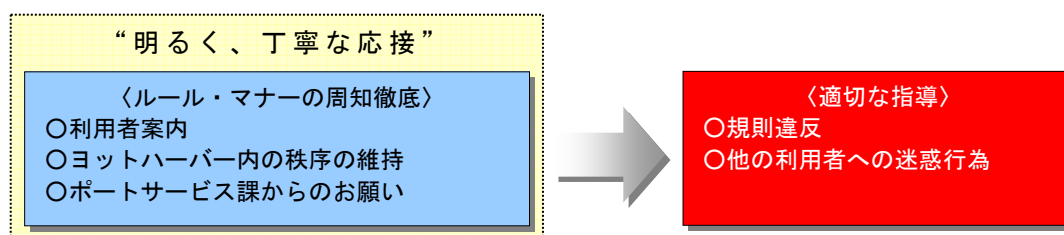
(2) 利用時間の24時間化

現在、湘南港では安全管理の観点から、営業時間を設定していますが、利用者からは利用時間の延長を要望する意見もみられます。そこで、クルーザーヨットについては、現状においても、警備員により時間外の利用にも対応できるようにしていますが、将来的に出入港管理システムの充実により、利用者が24時間利用できるシステムを目指します。

3 利用者に対する対応についてどのように考えますか。実施に当たっての取組について記載してください。

- ① 利用者に対する対応については、接客マニュアル（参考資料1 参照）にもとづき、“明るく、丁寧な応接”を心がけており、利用者が施設を気持ちよく利用できる応接に努めています。なお、窓口等での接客対応については、利用者からの評価は非常に高く（参考資料2：平成19年度ヨット利用者のアンケート調査結果（満足度評価結果一覧）参照）、今後も引き続き高い満足度が維持できるように、利用者の意見・要望・苦情等を随時把握し、業務に反映できるように努力していきます。
- ② 利用者に対しては、全ての人が安全かつ快適に施設を利用することができるように、ルール・マナー（参考資料4：江の島ヨットハーバー（湘南港）利用者案内参照）の遵守を呼びかけており、規則違反等、安全上の問題や他の利用者に迷惑になるような行為を行う利用者に対しては、適切な指導を行っています。

利用者に対する応接

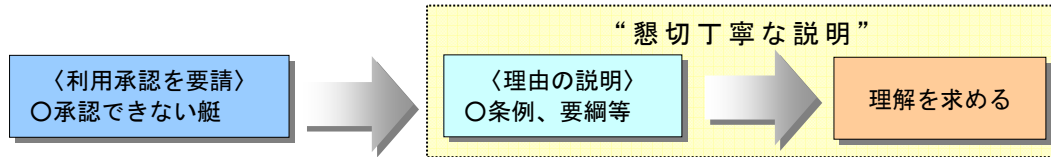


別記様式5 利用承認及びこれに付随する業務

4 承認できない艇について、どうしても承認してほしい旨強く要請された場合の対応方法について、具体的に記載してください。

条例、要綱等に基づき、承認できない理由を“懇切丁寧に説明”し理解を求めます。

承認できない艇への対応方法

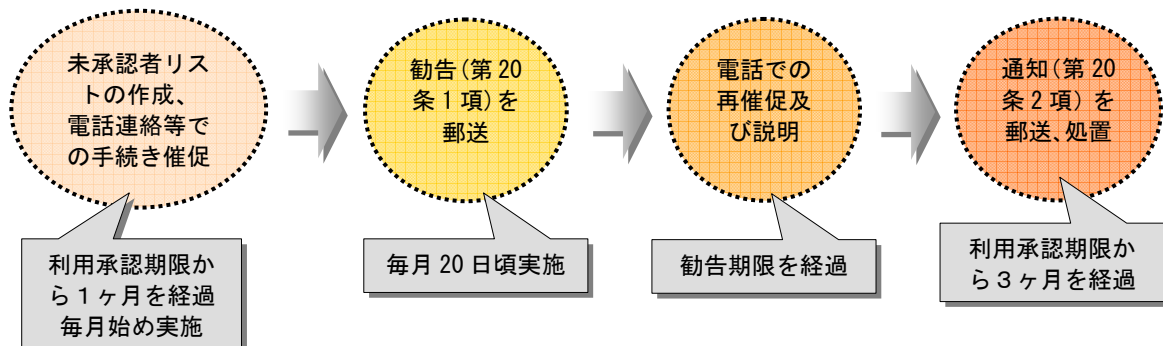


5 施設内に承認していない艇があり、利用承認を促しても申請もせず、退去しない場合にどのように指導し、対応しますか。

利用承認の申請手続きを行うよう、以下の流れにしたがい、指導を行っています。

- ① 毎月初めに、利用承認申請期限から1ヵ月超の未承認者リストを作成し、電話連絡等で手続きを促します。
- ② 連絡をしたにもかかわらず手続きがされていない利用者については、毎月20日頃を目処に『勧告（湘南港の施設利用承認等に関する事務処理要綱 第20条1項）』を配達記録で郵送します（電話連絡が取れない利用者を含む）。
- ③ 『勧告』の期限を過ぎた利用者に対し、再度電話連絡し、HPからのダウンロードが不可能な利用者に対しての申請書の再送付や振込み方法の再説明を行っています。
- ④ 利用承認期限から3ヶ月を過ぎ、『勧告』に対して何も意思表示のない利用者に対して、『通知（湘南港の施設利用承認に関する事務処理要綱 第20条2項）』を配達記録で送付し、処置を行います。

未承認者への対応方法

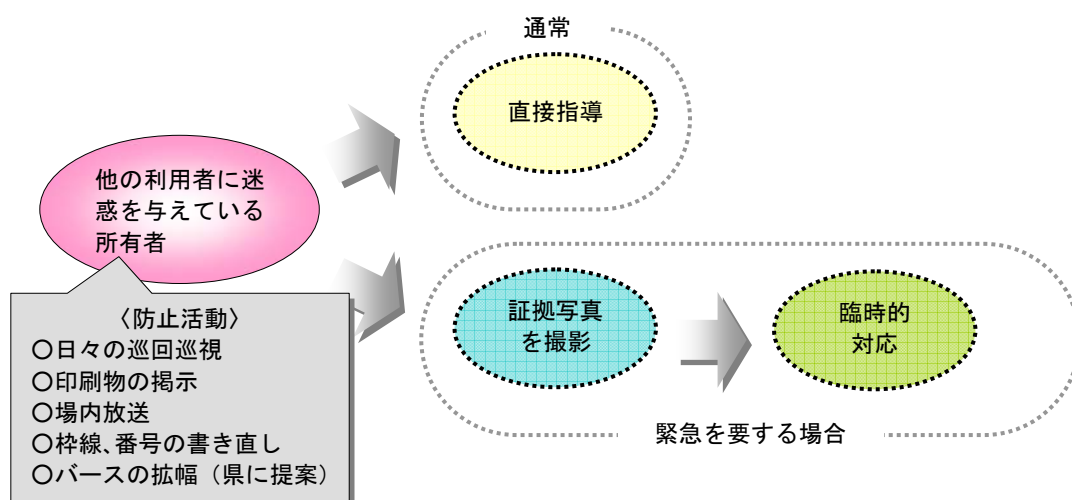


別記様式5 利用承認及びこれに付随する業務

6 定められた区画を越えて艇を置くなど、他の利用者に迷惑を与えている場合にはどのような指導が考えられますか。またこのような状況が生じないようにするために、どのような対策を取りますか。

- ① 日々の巡回巡視により迷惑行為の防止に努めており、利用者のマナーについて印刷物の掲示や場内放送で呼びかけています。
- ② 艇の名義人（所有者）に正常な状態になるよう直接指導しています。緊急を要する場合には証拠写真を撮影し当社で臨時的な対応をしています。
- ③ 区画の境界線や番号が不明瞭となっている箇所については、保管バースの枠線やバース番号の書き直しを行います。
- ④ 現在、レスキュー艇の大きさに比べ、バースが狭い状況にあり、また、大型のディングー利用者が増加しているため、バースの一部を拡幅してもらえるように県に対し提案いたします。

迷惑を与えている所有者（艇）への対応方法

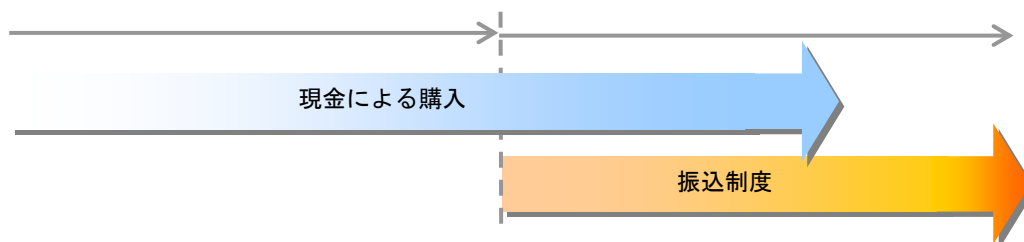


7 神奈川県収入証紙販売業務の実施方法等（人員配置、販売方法、留意点など）について記載してください。

ヨット利用者が、多額の現金を持ち運ぶリスクを考慮し、使用料については、平成17年4月より振込制度を実施しており、着実に浸透してきています。今後も利用者の利便性と業務の効率化を図るため、引き続き振込制度の浸透に努めていきます。（参考資料5：振込制度利用状況 参照）

収入証紙の購入方法

平成17年4月

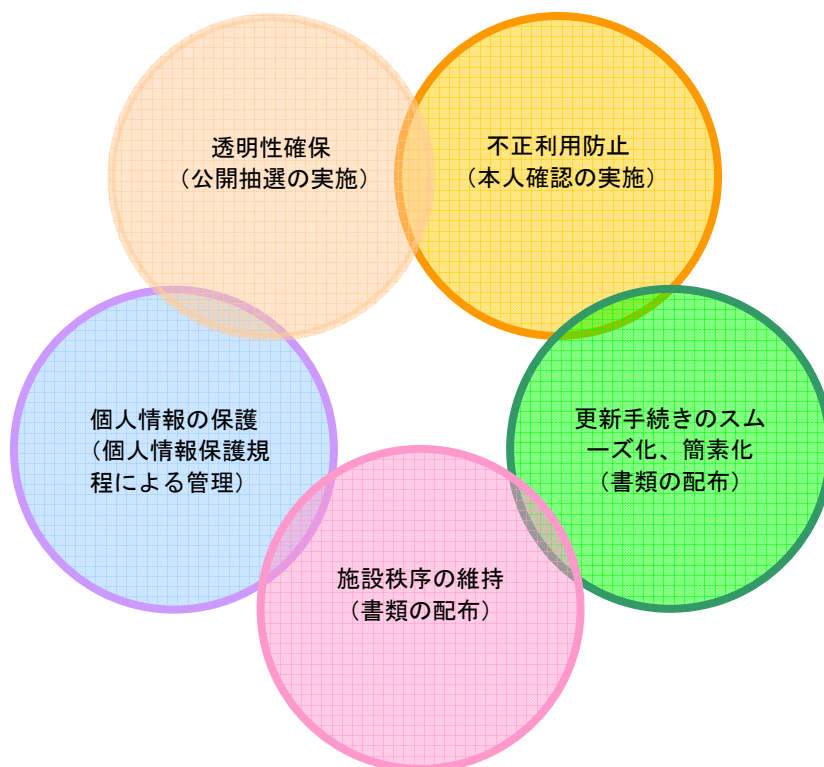


別記様式5 利用承認及びこれに付随する業務

8 その他利用承認及びこれに付随する業務の実施に当たって留意する事項等があれば記載してください。

- ① 利用承認が公正かつ中立に行われていることを示すため、新規募集時には公開抽選制を採用するなど、透明性の高い方法で利用承認を実施しています。
- ② 利用承認にあたっては、不正利用の防止や早期発見を図るため、本人確認を行っています。
- ③ 個人情報の漏洩を防ぐため、利用承認における情報について“個人情報保護規程”を踏まえた管理を実施しています。
- ④ 更新手続きのスムーズ化を図るため、更新手続きに関する資料（参考資料6：施設利用の更新等の手続について 参照）を事前に配布しています。また、今後、更新案内を送付する際、台帳から必要事項を記入したものを同封し、内容に変更がない場合は押印または、署名だけで更新手続きが完了するようにするなど、更新手続きの簡素化を目指します。
- ⑤ 新規募集時には、利用者が施設の利用方法や安全対策、ルール・マナー等を速やかに理解し、施設の秩序を保つことができるようにするため、施設利用についてまとめた資料（参考資料4：江の島ヨットハーバー（湘南港）利用者案内 参照）を配布しています。

利用承認にあたっての留意事項



別記様式6 ヨット等安全管理等サービス業務

1. 施設の管理者として、ヨット利用者に対してどのようなサービスやアドバイスができますか。業務実施に当たっての体制や責任の所在等が明確になるように具体的に記載してください。

(1) 気象情報、レース等の情報提供業務

現状はHP上で、天気図や風向、風速、気圧、雨量、緊急情報等の情報をリアルタイムに提供していますが、さらに、大型のスクリーンまたはテレビをヨットハウスに設置し、レースの日程やレース結果の情報提供、国内外のレース映像の放映等のサービス提供を行うことを目指します。

(2) 出艇禁止、出艇注意指導業務

利用者の海上での安全確保のため、ハーバーマスターが出艇禁止、出艇注意の指導を行っています。

(3) 海面監視、レスキュー、指導業務

利用者の海上での事故防止及び事故に対応できるように、「湘南港海上監視パトロール及び救助業務実施要領」（参考資料7 参照）に基づき海上パトロールを行うとともに、ハーバーマスターをチーフとして、救助業務を遂行しています。また、今後、学生等へは重点的にレスキュー技術や天候予測等のアドバイスを行っていきます。

(4) クレーン（20t、20t 付属の0.5t、3t）の運用業務

クレーン免許及びクレーン定期自主検査安全教育修了証所有のベテランスタッフにより、安全で効率の良い運用を行っています。

(5) クルーザープル、ポートキャリヤ、フォークリフトを運用した艇の移動作業の援助業務

クルーザープルを使用した20tクレーンによる上下架艇の移動作業や、ポートキャリヤを使用した3tクレーンによる上下架艇の移動作業の援助、フォークリフトを使用した艇の積み下ろし、重量物の運搬等の多目的な援助サービスを行っています。

(6) 海面清掃船による海面清掃業務

荒天時後ハーバー内の海面に流入したゴミを新たな導入を目指す海面清掃船により掬い上げ、処理をすることにより、クルーザー等のエンジン冷却系統の目詰まり等を防止するなど環境美化推進を目指します。

(7) スロープクリーナーを運用したスロープの苔落とし

スロープに付着した海苔・苔等を除去し、ディンギーの出し入れに危険が伴わないようにしています。

(8) 荒天時の災害防止対策、艇の固定ロープ等点検及び補強業務

台風接近時や荒天時に備え、湘南港緊急連絡体制や宿直警備体制を作成するとともに、荒天をいち早く予測し荒天前に被害がありそうな艇や施設をチェックし、災害防止措置を行っています。また、艇のラッシング方法や増しもやいの取り方等、荒天時の対策についての指導、援助を行っています。

(9) 艇の軽易な修理援助及びアドバイス

船やエンジンの修理、メンテナンスに関する技術指導援助サービスや貸出工具室を設置しています。

(10) スロープでの艇の上げ下ろしの援助業務

シングルハンド（一人乗りヨット）や重量のある大型ディンギー、高齢者等スロープでの艇の上げ下ろしが困難な利用者に対し、ニーズに合わせてフォークリフト等を使用し、援助しています。

(11) 各種相談、アドバイスの充実

施設利用の相談や、気象状況、船、海洋等の専門的な相談等に対し、ハーバーマスター等が随時アドバイスできる体制をさらに充実させ、利用者の技術向上を支援します。

(12) 施設の安全管理

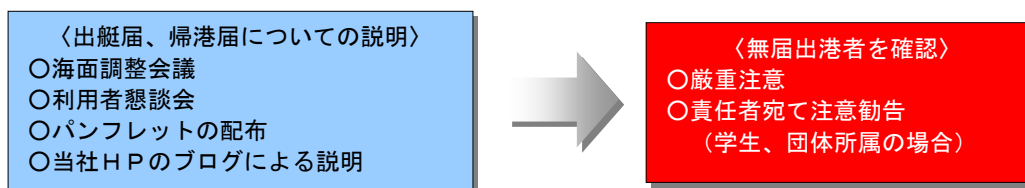
ハウス、ヤード施設の危険箇所や不具合箇所の早期発見に努め、早急な改善や修理など、安全管理を実施しています。

別記様式6 ヨット等安全管理等サービス業務

2. 出艇届、帰港届の重要性について認識させるために、これらを提出しない者に対して、どのように提出を促しますか。具体的に記載してください。

- ① 海面調整会議、利用者懇談会等の席上で、厳守事項として話をするほか、なぜ出港届、帰港届の提出が重要なのかについて分かり易く書いたパンフレット（参考資料8：無届出航は命取り 参照）を作成し、各席上で配布しています。
- ② 必要に応じ当社HPのブログにより、出艇届、帰港届の重要性を説明しています。
- ③ 無届出港者を発見した場合、嚴重注意の措置をとり、学生その他各団体所属の場合は、その責任者宛てに注意勧告を実施しています。
- ④ 出艇管理システムの導入により、出艇届、帰港届の簡便化と定着促進を図っています。

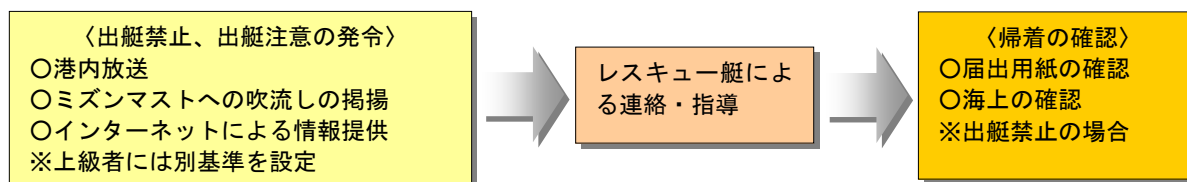
出艇届、帰港届の提出の周知徹底方法



3. 出艇禁止、出艇注意を行う具体的な基準及びその運用について記載してください。

- ① 運用については、基準（参考資料9：出艇禁止及び出艇注意の基準 参照）により発令し、発令の際は、港内放送を行うとともにミズンマストに、「注意の場合は、黄色の吹流し」、「禁止の場合は、赤色の吹流し」を掲揚しています。
- ② 海上にいる利用者に対しては、すみやかにレスキュー艇でこの旨を連絡し、指導しています。なお、現在、インターネットの湘南港の気象情報（現在の風向風速、出艇注意、禁止の発令等）を携帯電話のサイトで海上でもリアルタイムで見ることを可能にしています。
- ③ 出艇禁止の場合には、ただちに届出届、帰港届の照合を開始し、届出用紙と海上のチェックの両面で帰着の確認を行っています。
- ④ 出艇禁止指導の対象はあくまで通常レベルの利用者を基準としたものであり、オリンピック選手、国体選手等が出艇する場合や、ハイレベルな大会等で主催者が安全責任を負うケース等については、別基準（参考資料10：「出艇禁止中」の特別取扱い基準 参照）により必要届を提出してもらうことで対応しており、よりハイレベルなセーラーの育成に寄与しています。

出艇禁止、出艇注意発令時の対応

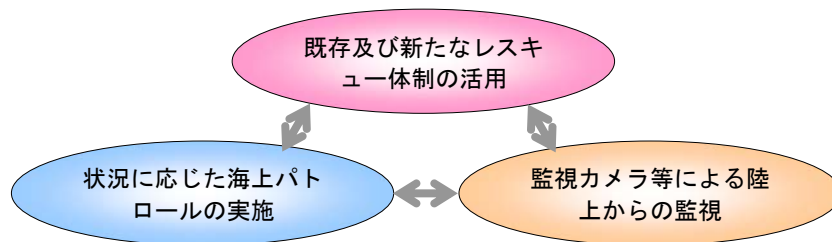


別記様式 6 ヨット等安全管理等業務

4. 利用者の安全に配慮したうえでの、効果的、効率的な海上パトロールについて具体的に記載してください。

- ① 常にその日の出艇数と天候を把握し、出艇数と天候に応じたパトロールを実施しています。出艇がある場合は原則として1～2回、土曜、日曜、祭日、繁忙期及び天候が不安定な場合等には、状況に合わせて随時回数を増やす等、海上の事故防止に努めています（参考資料 11：海上監視実績 参照）。
- ② 現状の海上保安署、ヨット関連団体のほか、小田急ヨットクラブ、大学、サークル、団体等のレスキュー担当者と連携し、効果的、効率的な業務を実施するとともに、携帯電話連絡網を作成し、緊急時の連絡体制のスムーズ化を図っています。

海上パトロールの体制



5. レスキュー艇の調達の方法や、調達を予定している艇種等について記載してください。（資料等があれば、添付してください。）

当社では救助艇「レスキューS.N.P」を所有しており、荒天時のレスキューや、ディンギーの救助から大型クルーザーの曳航まで可能な性能を有しています。さらに、曳航設備や、濃霧時、浅瀬でも安全にレスキュー活動が行えるGPS測深器ほか、業務に必要な装備を完備しています。

当社所有の救助艇（レスキューS.N.P）の特徴（左：写真、右：主要スペック）



	メーカー名.形式 (販売会社)	トルーネード6.8(イギリス製) (輸入.販売.パフォーマンス セイルクラフト.ジャパン(株))	
船 体	全長	6.80m	
	全幅	2.65m	
	重量	約590kg	
	定員	12人	
	ボトム材質.形状	FRP.深いV形状	
	ゴム部直径及び気室数	0.50m 5気室	
ゴム部形状	ヘビードューティーハートタイプ		
デッキ仕上げ	ハードノンスリップ仕上げ		
エ ン ジ ン	エンジン型式	ヤマハ4ストローク150馬力	
	バッテリー容量	12V	
	始動方式	セルモーター式	
	燃料タンク容量	120L	
	ステアリング方式	油圧式 (標準装備)	
	荒天時対応性	◎	
	曳航時対応性	◎	
そ の 他 装 備	GPSプロッター、測深器	○	
	曳航用ビット	○	
	拡声器	○	
	回転灯	○	
	法定備品一式	○	
	曳航用ロープ 各種	○	

別記様式 6 ヨット等安全管理等業務

6. その他業務実施に当たって重視したいこと、留意する事項があれば記載してください。

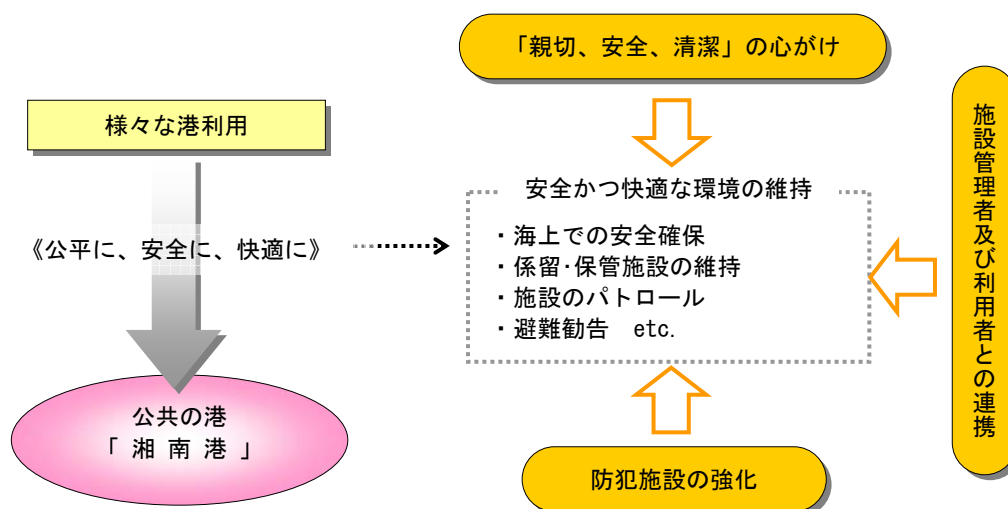
湘南港の管理にあたり、最も重視すべき点は、施設利用者が安全に利用できる環境を常に維持することです。そのため、公共の港でありさまざまな目的で利用される施設を公平な立場で安全かつ快適に利用者が利用できるように管理運営することが我々の使命だと考え、これを大前提に、すべての業務はスタートすると考えています。

したがって、事故、けが等「全て我々の責任だ」という心構えで業務にあたり、海上の安全をはじめ、ポンツーンのビス1本に至るまで注意を払います。また、社訓である「親切、安全、清潔」をモットーに今後も業務を実施していきます。

上記のことを実践していくうえで、これまで記載した内容以外に留意する事項については、以下に記載します。

- ① 台風の接近や波浪警報の発令時には、本船岸壁、遊歩道等のパトロールを特に強化し、避難勧告等を迅速に行っています。
- ② 海上保安署、警備委託事業者、施設利用者との連携を深め、施設管理者と施設利用者が情報を共有できる体制づくりを行い、安全管理及び防犯体制の強化を図っていきます。
- ③ ハーバー内において物理的に防犯体制に脆弱な点がみられることから、これらの改善を図っていきます。具体的には、施設利用者のIDカードの携帯や中央ゲート等への監視カメラを設置するとともに、電子制御によるゲートの設置、センタープロムナードの改造等を県に対して提案していきます。

湘南港での管理業務に当たっての留意事項

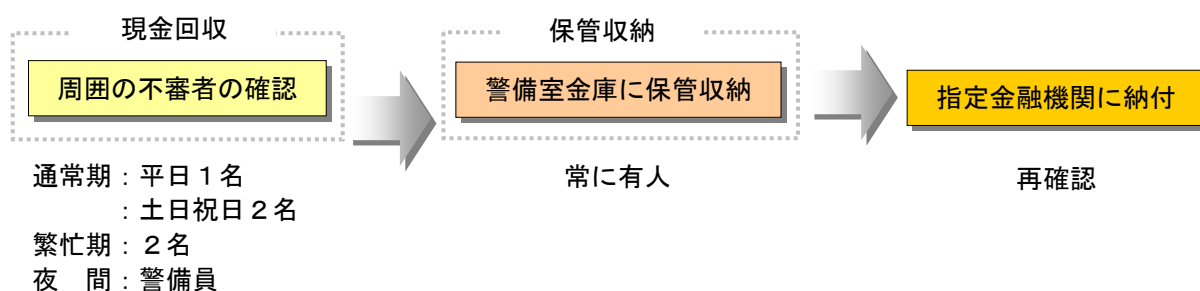


別記様式 7 駐車場管理業務

1. 駐車料金の保管および収納に当たっては、どのようなことに留意し、どのような人員体制で業務を行いますか。業務実施に際しての料金の徴収から収納までの事務の流れが明確になるように記載してください。

- ① 売上金等の現金の回収時には、周りに不審者がいないか十分に注意し、通常期は1名（土日祝日は2名）、繁忙期は2名で対応しています。なお、夜間は警備員が対応しています。
- ② その日の売上金等は、常に有人である警備室金庫に保管収納し、翌日、職員が再度確認の上、神奈川県財務規則第90条に基づき、指定金融機関に納付しています。

駐車料金の保管及び収納に当たっての留意事項



別記様式 7 駐車場管理業務

2. 夏期など満車が予想されるとききの事前準備及び混雑時に予想されるトラブルへの対応方法について記載してください。

(1) 事前準備

- ① 入庫車両に対して、定期的な巡回により空きスペースを確認し、空きスペースへの誘導を行っています。
- ② 臨時出口の開放を想定し、駐車場業務専任者を2名配置し、誘導警備員を適時配置しています。
- ③ 各消耗品が不足しないよう、始業点検時にチェックを行い、混雑が予想される日は、早めの補充を心がけるようにしています。
- ④ 当社が管理運営する島内及び近隣駐車場（湘南海岸公園等6箇所）との連携を取り、駐車場の満空情報を交換し、効率的な誘導を行っています。
- ⑤ 平日は大型バスの予約受付を行い、団体客への効率的な対応を図ります。
- ⑥ 携帯電話や江の島周辺の電光掲示板で駐車場の満空情報を確認できるようにし、来訪者自らが混雑を事前に回避できるようにすることを県に対して提案いたします。

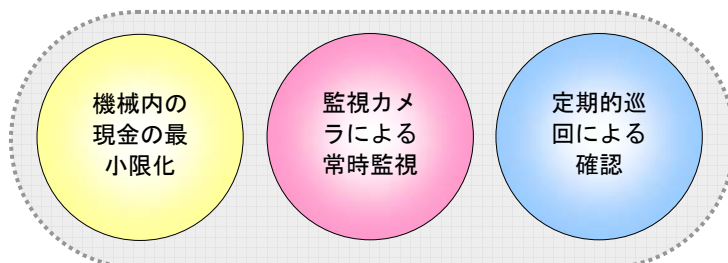
(2) トラブルへの対応

- ① 駐車場許容量をオーバーし、入出庫に長時間を要する際に多くの苦情がある場合に対しては、職員が直接お客様に状況を説明し理解を求めています。
- ② 車上狙いによる盗難、接触事故等に対し、職員立会いで警察に通報し対応し、怪我人等がいる場合は、救急車を要請します。事故等で施設に損害があり、運営に支障がでると思われる場合は、速やかに各関係機関に連絡し、お客様に迷惑がかからないよう対応しています。
- ③ トラブルの未然防止を図るため、定期的に場内を巡回巡視しています。
- ④ その他駐車場利用の斡旋、利用者への遵守事項等については、「湘南港駐車場管理規程」により対応しています。

3 駐車場料金徴収機などの機械が故障した時には、どのようなことに留意し、どのような対応を行いますか。

- ① 現金の機械内保管は、必要最小限にとどめるようにし、無人日及び早朝夜間は、特に注意するよう警備員に指導しています。
- ② 常時、監視カメラで監視するとともに、定期的に巡回巡視を行い、不審者や異常の有無を確認しています。
- ③ 点検等による停電のように、短時間で予め入庫台数が予測される場合は、事前に発券し、入庫車両に手渡しで対応し、出庫時に来場者が通常通り精算できるようにしています。

駐車料金の盗難防止のための留意事項



別記様式 8 - 1 施設の維持管理業務

1. 清掃等業務について

県の示した業務内容を確実に履行するために、どのような方法で業務を実施しますか。指定管理者が直接行う場合にあつてはその業務の執行体制、方法等について、第三者に業務を委託する場合にあつてはどのような基準で委託先を選定し、業務の履行についてどのように確認するか、などが明確となるように記載してください。

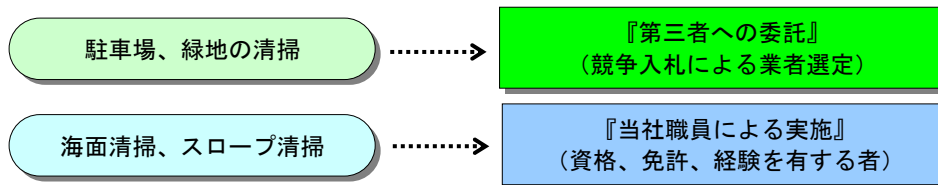
(1) ヨットハーバー施設関係

- ① 平成 14 年度以降、当社では、確実な作業の確保及びコストの削減を図るため、神奈川県等の入札制度を参考に、競争入札により清掃業者を選定してまいりましたが、ヨットハーバー施設の清掃を行うにあたり、利用者への配慮を念頭に、きめ細かな作業内容を心がけています。また、清掃作業員からの連絡事項・特記事項等については、その都度当社職員が確認作業を行っています。
- ② 自動販売機設置業者に空き缶・ペットボトル等の迅速な収集を呼びかけるとともに、施設利用者にごみの持ち帰りをお願いするなど、ごみの減量化と環境美化に努めています。

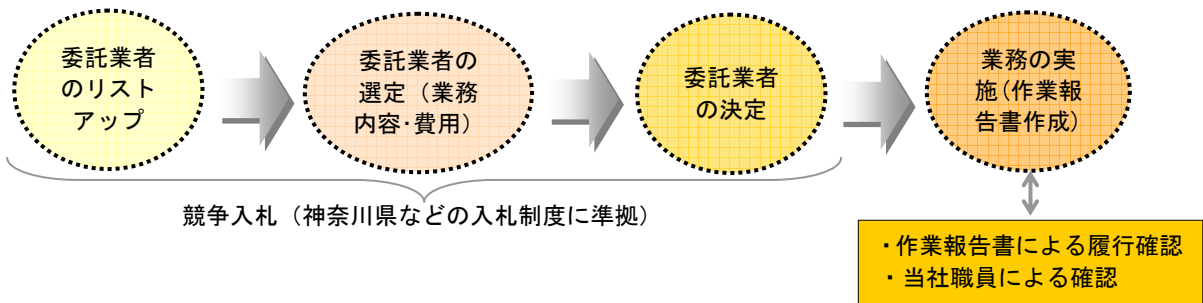
(2) その他施設関係

ヨットハーバー施設だけでなく、駐車場や緑地等の清掃についても、確実な作業の確保及びコストの削減を図るため、競争入札により清掃業者を選定し、作業を行っていますが、業務の履行については、日々の作業報告書により確認するとともに、連絡事項・特記事項等があつた場合には、その都度当社職員が確認作業を行っています。なお、実施にあつては、火災、盗難、その他の事故が発生しないように十分に注意し、施設の利用に支障を及ぼすことのないように迅速かつ安全に実施するようにしています。

清掃業務の実施方法



委託業務の実施方法



別記様式 8-1 施設の維持管理業務

2. 巡視等業務（夜間警備業務等を含む。）について

県の示した業務内容を確実に履行するために、どのような方法で業務を実施しますか。指定管理者が直接行う場合にあつてはその業務の執行体制、方法等について、第三者に業務を委託する場合にあつてはどのような基準で委託先を選定し、業務の履行についてどのように確認するか、などが明確となるように記載してください。

(1) ヨットハーバー施設関係

営業日・営業時間内の巡視等業務については、当社職員が対応し、時間外・休港日については、第三者に委託し実施しています。実施に当たっては、目視等により施設の点検及び異常有無の確認を行い、施設利用者への禁止行為の注意等の巡視を行っています。

具体的には、以下に示す事項を実施しています。

① 保管艇の確認（放置防止、盗難防止）

- ・毎週バース利用状況リストをもとにバース内を定期巡回し、空きバースの不正使用等がないか確認しています。
- ・長期空きバースを発見した場合には、出港届けや一時搬出届等が提出されているかを確認し、バースの利用状況を把握しています。
- ・時間外や休港日に出入りを希望する利用者には、必ず警備室で必要事項を記入してもらい、氏名・立入の目的等を確認しています。

② 施設の保全（施設・備品の点検確認、火気防止、修繕箇所等の確認）

- ・毎日の定期巡回等により早期発見を心がけています。
- ・発見した場合は、直ちに修繕するなど、適切に対処しています。

③ 不審人物、立入禁止区域内立入者への指導

- ・定期巡回、監視カメラ巡視を毎日行っており、発見した場合には直ちに確認・指導しています。
- ・巡回巡視により、海上からの船舶が許可なく施設を利用しているのを発見した場合には直ちに確認指導します。

※ 第三者への業務委託について

当社では、確実な作業の確保とコストの削減を図るため、平成 14 年度以降、時間外・休港日の警備業務の委託については、神奈川県などの入札制度に準拠して指名競争入札により業務内容と委託費用から委託業者を選定しています。なお、業務の履行については、日々の警備報告書等の提出により確認しています。また、報告の内容により、職員が現場に行き詳細等を確認しています。

(2) その他施設関係

緑地等その他施設についても、ヨットハーバー施設関係と同様の体制で実施しています。実施に当たっては、誰もが気軽に自由に使用できることに留意しつつ、危険な行為を行う者や秩序を乱す者に対しては、施設の利用の中止や利用方法を変更させる等、適正に対処しています。また、事故を発見したときは、速やかに関係機関に連絡するとともに、事故報告書を作成し、県に報告します。

具体的には、巡視計画書（警備員は警備計画書）にもとづき、本船岸壁・緑地等を巡視し、港湾区域内の安全及び快適な環境の維持に努めています。

また、施設の巡視にあわせ、江の島入口ゲート、かながわ女性センター前のゲートの閉鎖、開門に関して、適切な管理を行っています。

別記様式 8-1 施設の維持管理業務

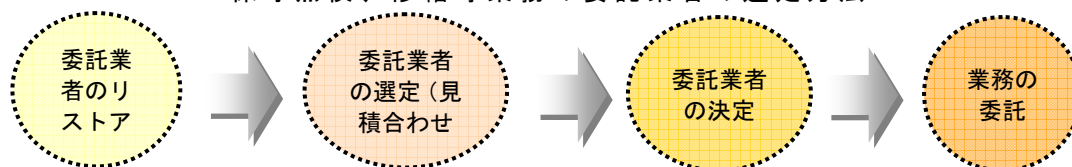
3. 保守点検、修繕等業務について

県の示した業務内容を確実に履行するために、どのような方法で業務を実施しますか。指定管理者が直接行う場合にあつてはその業務の執行体制、方法等について、第三者に業務を委託する場合にあつてはどのような基準で委託先を選定し、業務の履行についてどのように確認するか、などが明確となるように記載してください。

(1) ヨットハーバー施設関係

- ① 電気・消防等の施設の点検やクレーン・ポルトキャリアほかの機械の保守点検及びそれに付随する修繕等は、安全な利用者サービスを提供するうえで必要不可欠のものです。そのため、これらを安心して任せられる業者を絞るとともに、その中から見積合わせ等を行い、費用負担を軽減しています。また、法令に則った定期検査を確実に実施しています。
- ② 「自分たちで出来ることは自分たちで」を推進し、迅速な対応と修繕費の節約、危険箇所の早期対策を図っています。具体的には、現在、ボイラー重油タンクの錆が激しく、油のにじみがみられることから、早急に修理もしくは交換を行います。

保守点検、修繕等業務の委託業者の選定方法

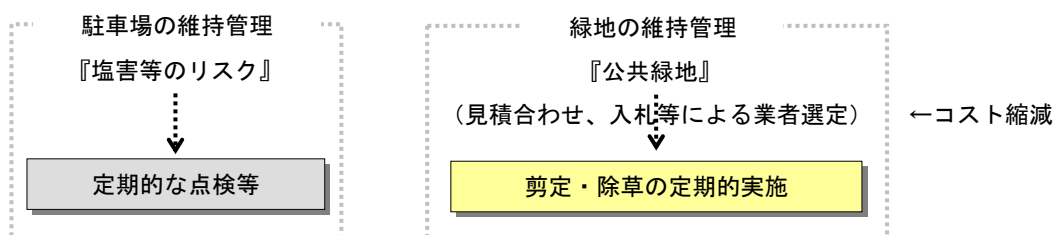


(2) その他施設関係

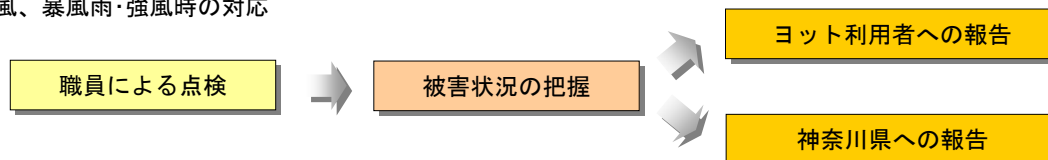
- ① 駐車場は、立地条件から塩害等のリスクがあり、施設の維持にあたって、定期的な保守点検、塗装等を心がけるようにしています。
- ② 緑地については公共の緑地であるという観点から、剪定・除草を定期的に行い、美観の保持及び利用しやすい環境を維持しています。なお、業者選定にあたっては、(1)と同様に、適切な業者内で見積もり合わせや入札等を行い、コスト削減に努めています。

※台風や暴風雨・強風のときは、職員が点検し、被害状況をヨット利用者本人及び神奈川県に早急に報告するようにしています。

その他施設の維持管理



※台風、暴風雨・強風時の対応



別記様式 8-2 環境負荷低減対策

1. 港湾の管理業務実施に当たっての環境に配慮した商品、サービスの購入の推進、資源の有効活用や適正処理にむけた取組について記載してください。

- ① 事務手続き等については、出艇管理システムの導入により出艇、帰港届のペーパーレス化に大きく寄与しています。また、その他の申請書類については、県が定める様式が多数あることから、県庁電子化システムの進捗に応じ、できるだけパソコン上で処理をできるようにしていきます。
- ② 事務書類等の印刷に当たっては、再生紙の利用、両面印刷、リサイクルトナー等を使用しており、資源の無駄を省くことを徹底しています。
- ③ 備品の購入に当たっては、エコマーク商品、グリーン購入法適合製品等、環境負荷を低減する商品の購入を心がけています。また、緑地用トイレットパーパー自販機の設置について検討します。
- ④ ゴミの削減及び分別回収促進のため、平成17年以降ゴミ箱の削減（緑地は全廃）及び分別方式のゴミ箱を設置するとともに、放送や掲示による環境美化の協力要請を行ってきました。その結果、ゴミの持ち帰りが多くなり、ゴミの量が開始前に比べ約20%減少しました。今後もゴミの削減及びリサイクルの周知・徹底を図っていきます。

2. 港湾の管理業務実施に当たっての、電気、ガス、水道等のエネルギー使用量の削減に向けた取組について記載してください。

- ① 現在、管理業務やポートサービス業務で使用する照明、エアコン、機器等の節電に取り組んでおり、平成19年には前年に比べ約6%の節電を図りました。今後、低消費電力の照明への切り替えなどを図り、より一層の節電に努めていきます。
- ② 施設の清掃や植栽の維持管理等に使用する水については、できるだけ節水等に努めています。また、利用者が使用する水道、シャワー、艇の洗浄等に使用する水道には節水バルブを設置するとともに、節水に努めるよう一声運動を展開しています。
- ③ ガスの需要はそれほど多くはありませんが、温水シャワーにおける節水とあわせ、上下水道とともに節約に努めています。
- ④ 利用者が使用する電気・水道の料金が負担となっており、利用者の節約の意識を高める意味でも、使用料金の利用者負担について検討します。また、ゴミの分別が改善されない場合には、電気・水道料に付加して徴収することも検討します。

3. その他指定管理者として取り組みたいことがあれば記載してください。

(1) 廃棄物の適切な処理

利用者から依頼されるヨット用品の廃棄や港湾区域内に捨てられたゴミについては、提携先の廃棄物処理業者に依頼し、適正な方法で処理しています。

(2) 渋滞発生における環境負荷の低減

湘南港では渋滞が慢性的に発生しており、排ガス等による環境負荷が生じています。そのため、携帯電話や電光掲示板による渋滞情報の提示、パークアンドライドの実施、駐車場専用レーンの増設等による渋滞緩和策を県に対し提案いたします。

(3) 新エネルギー等の活用

我が国ではCO₂削減が待ったなしの状況にあり、湘南港においても積極的な取り組みが求められます。そのため、湘南港の立地特性を活かした太陽光等の自然エネルギーの導入について、ヨットハウス建て替え時に県に対し提案いたします。

別記様式 8-3 緑地（センタープロムナード、南防波護岸遊歩道を含む）の管理について

○誰でも気軽に自由に利用できる施設として、どのような管理を行いますか。

(1) イベントの場としての積極的な活用

- ① 湘南港では、江の島及び周辺の地域が協調し実施している「湘南江の島秋まつり」、「湘南江の島春まつり」、「湘南音祭」などが施設の一部を利用して開催されており、活況を呈しています。そこで、湘南港を開かれた港として、一般来訪者の気軽な利用を促進するため、今後もこれらのイベントを継続し、恒例行事として広く浸透させていくことができるように、積極的な協力を行っていきます。
- ② 江の島ヨットハーバー独自のイベントである「クリスマスイルミネーション」は、ヨット利用者のみならず一般の来訪者も気軽にヨットハーバーを楽しめるイベントとして開催しています。そこで、今後もより多くの一般の来訪者が本イベントに参加し、楽しむことができるよう、イベント内容の充実及び積極的なPRを行っていきます。また、センタープロムナードを利用したフリーマーケットの開催など、新たなイベントの誘致や企画・運営などを積極的に行い、一般来訪者の湘南港の気軽な利用を促進していきます。

(2) イベント時の飲食物の販売

湘南港では、路上における飲食物の販売が禁止されていますが、飲食物を販売することにより、誰もが気軽に利用できる雰囲気をつくられ、多くの一般の来訪者を湘南港に惹きつけるきっかけをつくることができます。そこで、休憩棟、緑地、センタープロムナード、防波堤などにおいて、イベント時など一時的に飲食の販売をすることについての承諾を行うとともに、出店業者を募り、湘南港における飲食物等の販売を目指します。

(3) 緑地へのバーベキュー場の設置

湘南港には、バーベキューに適した海に開かれた良好な緑地がみられますが、港湾条例により港内における火気の使用が禁止されており、実施が困難な状況にあります。そこで、今後、火気を安全に使用できる緑地を選定し、施設の用途変更などを行うことにより、火気を使用できる環境を整えるとともに、管理者を常駐できる体制を整え、安全に楽しめるバーベキュー場を設置することを県に対し提案いたします。

(4) 休憩棟の上質なくつろぎ空間としての活用

センタープロムナード沿いに設置された休憩棟からは、前面にクルーザーヨットが浮かぶ良好な景観を眺めることができ、上質なくつろぎ、語らいの場としての資質を有しています。そこで、休憩棟において飲み物や軽食などを提供できる環境を整えるとともに、室内及び屋外にテーブル、席を設け、ヨット利用者及び一般の来訪者がともに良好な景観を眺めながらゆったりとくつろぐことのできる、上質な空間としていくことを目指します。

(5) 安全管理体制の強化

湘南港を一般来訪者に対し、積極的に開放していくためには、防波堤や緑地、駐車場等における安全管理体制をより強化していく必要があります。特に本船岸壁や緑地は死角になっている場所もあり、監視を行っている駐車場業務員は、土日祝日は多忙なため、目が行き届かない場合もあります。そこで、土日祝日については日中も警備員を駐在させ、一般来訪者の安全管理を図っていきます。

別記様式 8-4 利用促進・広報について

1. 広報実施計画について記載してください。(重点的に広報を行う内容、広報媒体、広報時期、頻度、方法等が明確になるように記載してください。)

(1)ホームページ(HP)による広報

- ① 当社HPでは、総合案内、出艇状況、気象情報、干・満潮情報、臨時・緊急情報、施設の空き状況、サービス案内、行事・レース情報、レンタルヨット、利用案内等を掲載しており、今後もこれらの内容をより充実させていきます。
- ② 平成18年度にハーバーマスターのブログを開設し、海に関する身近な出来事や専門的な情報などを提供しており、利用者からは非常に好評をいただいています。今後も積極的な情報の提供を行い、利用者により親しまれるHPとしていきます。
- ③ 一般の利用頻度の低い会議室やビジター係留施設の利用拡大を図るため、HPにおけるPRを行うとともに、インターネット上での予約を可能にするなど利便性の向上を目指します。
- ④ 釣り情報やイベント情報、江の島及び周辺の情報も充実させ、ヨット等利用者以外の人々に対しても湘南港の魅力をPRできるHPを目指していきます。

(2)専門雑誌、ポスター、パンフレット等を活用した広報

ヨット等専門雑誌「舵」への広告の掲載や、パンフレットの配布等による広報活動を行っており、今後も引き続き、これらによる広報活動を行っていくとともに、より効果的な広告媒体や掲載先について検討を行っていきます。

(3)営業活動による施設利用の売り込み

学校関係機関やプレジャーヨット等販売業者等に対し、ヨット等活動や保管施設の利用、体験学習の場としての利用等についての積極的な売り込みを行っており、今後も引き続き、湘南港の利用促進に努めていきます。

(4)江の島ヨットハーバーのブランド化

平成19年に江の島ヨットハーバーのマークを商標登録するとともに、Tシャツやステッカー、携帯ストラップ等の江の島ヨットハーバーのオリジナルグッズを販売(参考資料12:商標登録証、オリジナルグッズ 参照)しており、購入者からは好評をいただいています。今後も引き続き、グッズ販売を積極的に行うとともに、新たなグッズの開発や販売網の充実を図り、江の島ヨットハーバーのブランド化と収益向上を目指します。また、これらのグッズの売上げの10%を新たな社会貢献事業等、様々なかたちで還元することを検討します。

2 その他湘南港の利用促進を図るための広報に関する取組について記載してください。

(1)「海の駅」としての登録

湘南港を「海の駅」として登録するとともに、ビジター艇の受け入れ体制を充実させ、海上ネットワーク拠点を目指していきます。

(2)学生の部活動への対応

江の島ヨットハーバーは、学生の利用が多いにもかかわらず、部室等がないため、部活動に不便が生じています。そこで、ディンギーパースの空きスペースを確保し、プレハブ等の簡易建物を設置するなど、学生の部活動の質の向上を目指します。

(3)ヨット利用者の相談窓口の設置

現在、ハーバーマスターが海やヨットに関する相談を随時受け付けており、好評をいただいています。今後は、さらに、より多くの人々が海やヨットに関し気軽に相談できる環境を整えるため、ヨットハウス建て替え時に、事務所に専用の相談窓口を設けることを県に対し提案いたします。

(4)テレビ撮影などの積極的な誘致

湘南港は、テレビ撮影などでの一時使用や、藤沢フィルムコミッションを通じた開かれた港の環境づくりを行っています。今後も引き続き、これらの利用の積極的な誘致を図り、湘南港を積極的にPRしていきます。

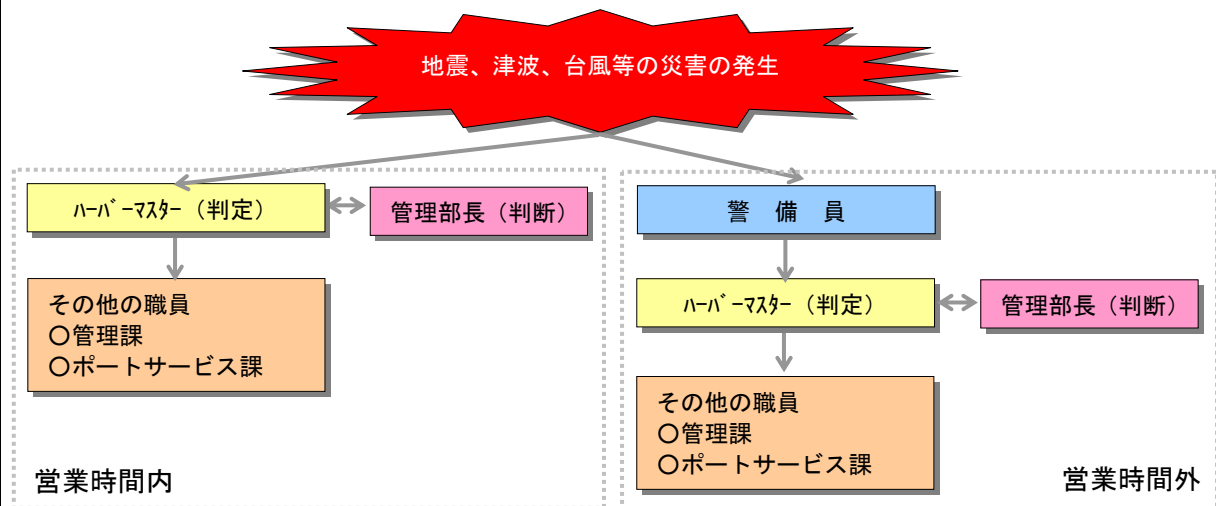
別記様式 9 災害、荒天時における業務

1. 災害等の緊急時や、荒天時に迅速に対応するために、どのような連絡体制等を整えますか。

職員の役割分担、業務内容が明確になるように記載してください。災害時の業務マニュアル（案）や緊急連絡網（案）がある場合には、資料として添付してください。

以下に示す体制のもと、「災害時行動マニュアル」（参考資料 13 参照）にもとづき、関係機関との連携を図りつつ、迅速な対応を行っています。

湘南港における緊急時の連絡体制（営業時間内（左）、営業時間外（右））



2. 災害時、荒天時において業務を行うに際して、重視する点について記載してください。

災害等、荒天時の業務において重視すべき事項は、「人命の確保」であります。このことを原則として、次に示す的確な判断及び作業指示を行っています。

(1) 天候の把握

予測される天候について把握します。

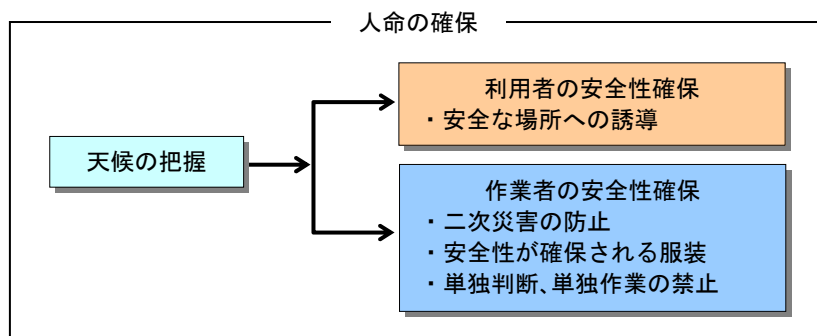
(2) 利用者の安全性の確保

利用者を安全な場所へ誘導します。

(3) 作業者の安全性の確保

- ① 作業者の二次災害を防止します。
- ② 作業者の安全性が確保される服装に留意します。
- ③ 単独での判断、作業による事故を防止します。

災害等、荒天時において重視する事項

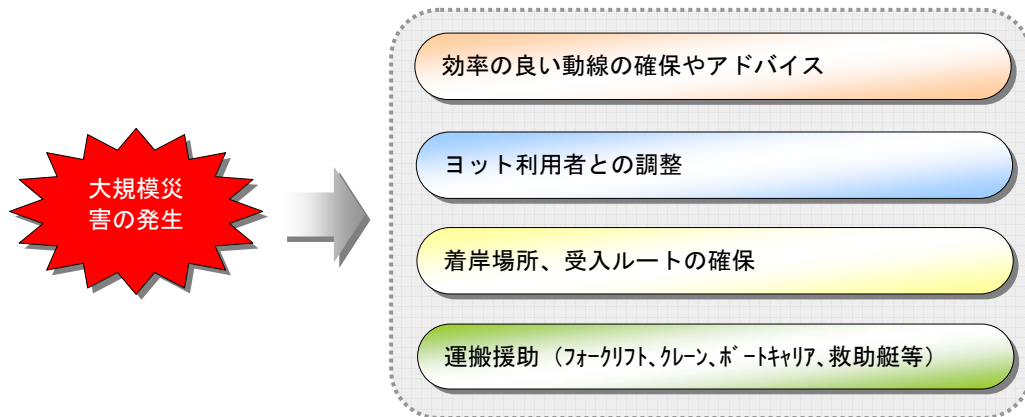


別記様式 9 災害、荒天時における業務

3. 大規模災害時等に湘南港が緊急物資受入港に指定された場合、指定管理者としてどのような協力ができますか。

湘南港管理のノウハウを活かし、できる限りの協力、対応を行います。具体的には、効率の良い動線の確保やアドバイス、ヨット利用者との調整、着岸場所、受入ルートの確保、フォークリフト、クレーン、ポートキャリア、救助艇等による運搬援助等を行います。

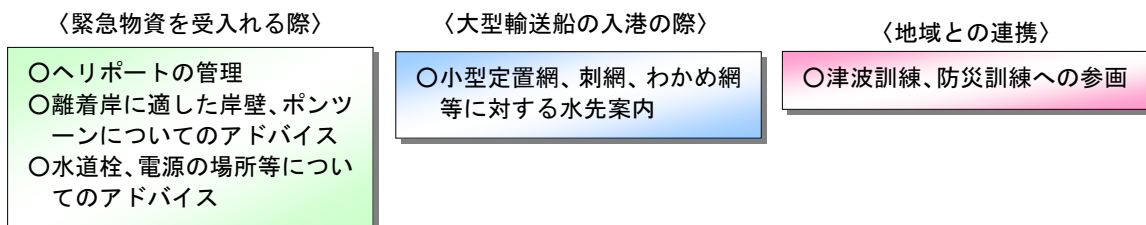
大規模災害時等における協力内容



4. その他留意することなどがあれば記載してください。

- ① 緊急物資の受入れに際し、ヘリの発着に必要なヘリポートの管理、船舶の離着岸に適した岸壁、ポンツーンの使用や水深の把握、また水道栓、電源の場所等の把握が必要になることから、これらのことを的確にアドバイスします。
- ② 湘南港周辺には海図やGPSに載っていない小型定置網、刺網、わかめ網等が点在するため、大型輸送船の入港の際には、水先案内が必要となる場合があります。当社スタッフはこれらのことを熟知しており、適切に対応します。
- ③ 災害時の対応は普段からの地域との連携が重要となります。当社では、平成18年度に海上保安署を主体に発足した「江の島津波対策協議会」主催の津波訓練、防災訓練に参画しています。今後も引き続き、これらの活動に積極的に参加し、緊急時対応における関係諸団体との緊密な関係を構築していきます。

大規模災害時等における留意事項と協力内容



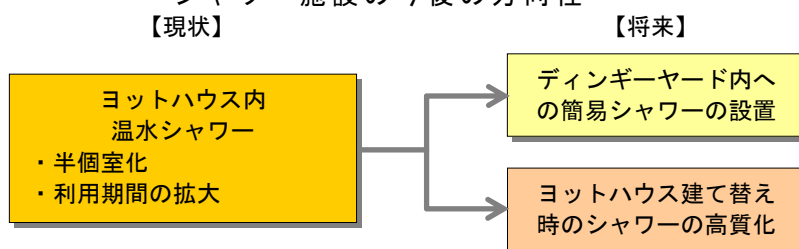
別記様式 10 指定管理附帯事業（駐車場利用料金の徴収及び 収納、収入証紙販売に関する事務を除く。）

1. 利用者利便設備提供事業について

（1）シャワー施設提供事業の実施方法等について記載してください。

- ① 現状のシャワー施設の利用率は低く、また、老朽化や使い勝手に不満を感じている人が多くみられます。一方、大規模な改善を図るには多額の費用がかかるため、シャワー施設の高質化については、ヨットハウスの建て替え時に県に対し提案いたします。当面は、ヨットハウス内シャワー設備の充実（半個室化）及び利用期間の拡大により対応いたします。（現在、利用勝手が良くない屋外のシャワー設備を撤去し、ヨットハウス内の温水シャワーへの一本化を図っています）
- ② ディンギーヨット利用者が帰着した際に、すぐにシャワーを利用することができるように、ディンギーヤード内のスロープ付近または臨時バース付近に簡易的なシャワーの設置を検討します。

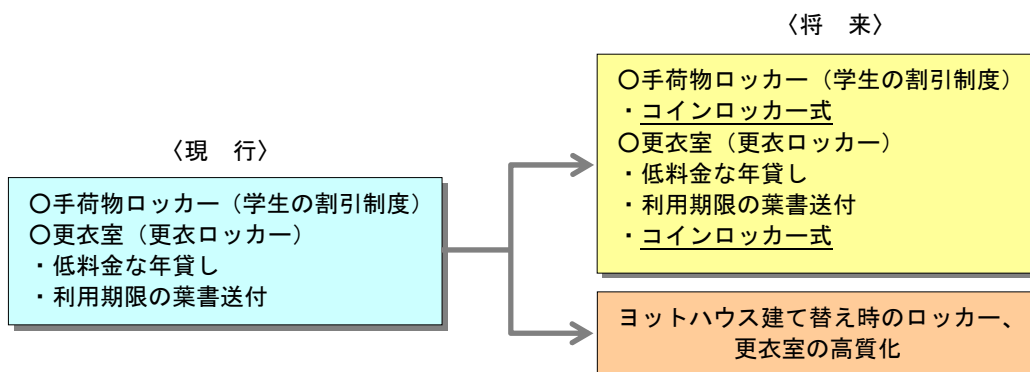
シャワー施設の今後の方向性



（2）ロッカー施設提供事業の実施方法等について記載してください。

- ① ヨット利用者の利便施設である船具ロッカーを中心に更衣ロッカーや手荷物ロッカー等の施設を提供しています。手荷物ロッカーについては、特に学生にも利用しやすいように、割引制度を取り入れるとともに、更衣ロッカーの年貸しを低料金に抑えるようにしています。また、利用期限のお知らせを郵送するサービスも行っており、今後も引き続き、利用者サービスの向上に努めていきます。
- ② 現状のロッカー施設の利用率は低く、また、老朽化や使い勝手に不満を感じている人が多くみられます。一方、大規模な改善を図るには多額の費用がかかるため、ロッカー施設や更衣室の高質化については、ヨットハウスの建て替え時に県に対し提案いたします。当面は、現状の窓口受付による鍵の貸し出しについて、自動販売機による鍵の提供など、使い勝手向上のための方策について検討します。

ロッカー施設の今後の方向性



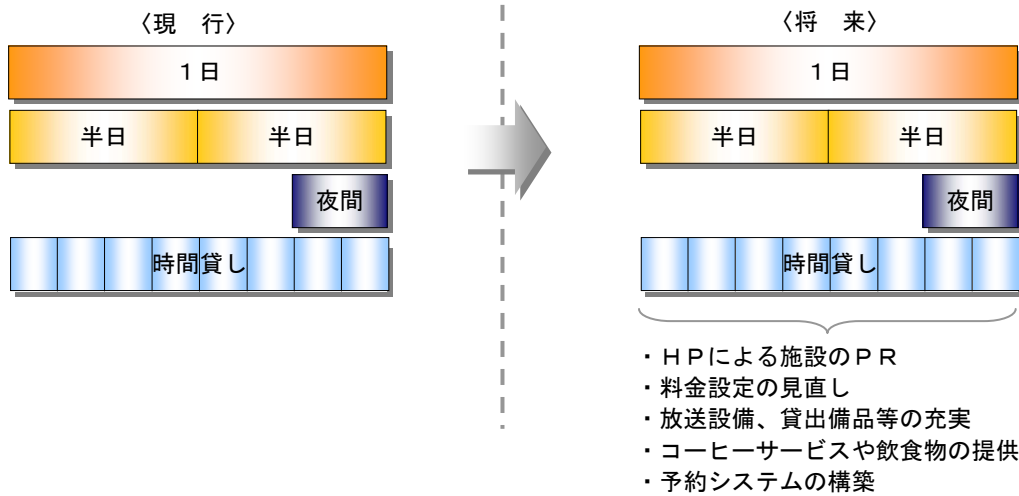
別記様式 10 指定管理附帯事業（駐車場利用料金の徴収及び
収納、収入証紙販売に関する事務を除く。）

1. 利用者利便設備提供事業について

(3) 会議室貸出事業の実施方法等について記載してください。

- ① 会議室は、平成18年度より時間貸し制度を導入しており、土日やヨットレース開催時などには、多くの利用がありますが、平日の利用率は低く、有効に活用されていない状況にあります。そこで、平日の利用促進を図るため、HPなどを通じて、ヨットハーバーの会議室が利用できることを一般の人々に積極的にPRするとともに、比較的多く利用されているかながわ女性センターの利用料金や設備等との比較検討を行い、必要に応じ料金の見直しや設備の充実を図ります。また、将来的にはインターネットを通じた予約システムを構築し、利用者の利便性向上を目指します。
- ② 隣接するレストランとの連携を図り、会議時のコーヒーのサービスやイベント時の飲食物の提供等を図り、利用勝手の良い環境を目指します。

会議室貸出事業の今後の方向性



別記様式 10 指定管理附帯事業（駐車場利用料金の徴収及び 収納、収入証紙販売に関する事務を除く。）

2. その他関連サービス事業の実施方法について記載してください。

現在当社では、飲食、物販、修理等のサービス事業を行っていますが、これらのサービスの向上を図るため、以下の提案を行います。

(1) レストランの改善

ヨットハウス 2F に設置されたレストランは、利用客は少なく、施設利用者の評価は低い状況にあります。そこで、レストランの改善策として、現在のレストランを二分化し、一つを中華専門、もう一つをカフェとすることを検討します。また、現在、夏期のみテラスにおけるバーベキューを通年（冬期は除く）で行えるようにすることを検討します。

(2) 各種保険の取り扱い

当社には、保険代理店の有資格者が所属しており、ヨット等船艇の保険やレース、イベント時における万一の事故に備えた保険などに対し、要望に応じて対応しています。今後、より積極的な PR と営業活動を行い、利用者の安全、安心の確保に努めていきます。

(3) 中古艇売買の取り扱い

ヨットの中古艇については、窓口における問い合わせも多く、売買のニーズが高いものと考えられます。そこで、中古艇を売買するための免許を当社職員が取得し、専任者として中古艇の販売斡旋に取り組むことを検討します。

(4) 燃料給油サービスの実施

現在、湘南港には、船舶用の燃料給油施設がないため、利用者は他の港に補給に行ったり、携行缶を持ってガソリンスタンドに買いに行くなど、不便を強いられている状況にあります。燃料給油施設については、地下タンク等、設備投資に費用がかかることから、県に対し地下タンクの設置を要望するなど、燃料給油サービスに取り組むことを検討します。

(5) 施設利用者の駐車利用の優遇

現在、駐車料金は、一般来訪者、ヨット利用者ともに一律に設定されていますが、他の多くの施設では施設利用者の駐車料金を優遇している例が多くみられます。そこで、施設利用者に対し、回数券や駐車券を配布するなど、駐車料金の優遇を図ることを県に対し提案いたします。

(6) 修理、メンテナンス等の支援

湘南港には修理工場が設置されていますが、簡易的な修理を行うためのスペースや設備が十分には整っていない状況にあります。そこで、セルフメンテナンスヤードやマスト修理場所などをバース内に確保するとともに、メンテナンス用船台、ジェット洗浄機、工具等の設備の貸し出しを行うことを検討します。また、適宜、艇の軽易な修理援助及びアドバイスができる体制を目指します。

(7) 上下架サービスの充実

大型ディンギーやレスキュー艇、高齢者等の需要増に対応するため、旧クルーザープル（改造）を活用し、スロープにおける上下架の援助サービスを行うことを検討します。

(8) 係留・保管の効率化

ジュニアや学生ヨット部のレスキュー艇が増加したため、土日祝日のレース開催時には 3 t クレーン下のポンツーンだけでは対応しきれない状況にあります。そこで、ポンツーンを増設し、混雑時のポンツーンの利用に対応できるようにすることを県に対し提案いたします。また、レース時等にはスロープの混雑緩和を図るため、スロープ付近に船台ハンガーあるいはラックを増設することを検討します。

(9) 料金設定の見直し

現在、3 t クレーン、在港艇のクレーン利用、係留艇のクレーン利用については、無料としていますが、需要増への対応及びサービスの向上、利用者間の不公平の是正を図るため、これらの有料化を検討します。また、係留艇用船台の料金体制についても見直し、適正な利用と管理を行うことを検討します。

別記様式 1 1 その他提案について

○ 別記様式 1 0 までに記載したもののほか、市民に開かれたマリナーとして公共性の確保を図りながら、施設の利用促進や港湾の振興、湘南港のより一層の活性化を進めるために実施したい取組や自主的な事業などについて記載してください。

記載に当たっては、単に今後実施見込みの事業内容を記載するだけでなく、貴団体等が従来から取り組んでいる事業や、団体の特性等との関連性、実施にむけたプロセスが明確になるように記載してください。

(1) ビジターバースの利用促進 (別紙p. 52 参照)

現在、湘南港ビジター用の係留桟橋の利用率はあまり高くなく、十分に活用されていない状況にあります。そこで、積極的なPRを行うとともに、一時利用に対応した低廉な料金設定や事前予約制の導入など、利用者ニーズに適切に対応し、ビジターバースの利用促進を目指します。また、現在、湘南港の港口部では臨時入港の際の案内として、「無断入港禁止」と「必ず電話してください」の看板が離れて設置されており、ビジター利用者にわかりやすい看板への変更を検討します。

(2) 本船岸壁の活用 (別紙p. 52 参照)

現在の本船岸壁は、震災等の緊急時に物資の受け入れができるよう耐震強化岸壁として整備されていますが、静穏度の問題等により通常時は利用されていない状況にあります。一方、湘南港では、マリロード構想や海の駅への登録等により、プレジャーボート利用の需要が高まっています。そこで、ヨット利用に影響を与えない範囲で、プレジャーボートが利用できるように施設利用の見直しや改造などを県に対し提案し、本船岸壁の活用を目指します。

(3) アクセスディンギーによるヨットの普及 (別紙p. 53 参照)

アクセスディンギー事業は、平成16年より実施しており、現在は江の島ヨットクラブから独立したNPO法人セイラビリティ江の島と協力して実施しています。今後も引き続き、この体制のもと、実施していくとともに、ヨットスポーツの普及・振興のため、さらなる発展を目指します。

(4) カヌー、シーカヤック利用への対応 (別紙p. 54 参照)

湘南港周辺の海域では、ヨットのみならず様々な海洋性レクリエーション活動が行われており、湘南港においても一時的なカヌー・シーカヤック等の利用を行っています。今後、カヌー・シーカヤック需要への対応を図るため、ハーバー内への保管施設の設置など、本格的な対応を目指します。なお、現在の保管施設の料金体系は、艇長に応じた設定となっていますが、艇の種類や幅も考慮した料金体系への見直しを併せて検討します。

(5) ヨットの体験乗船やクルージング等の定期的な実施 (別紙p. 54 参照)

現在湘南港では、イベント時などに関連団体がヨットの体験乗船などを実施しており、活況を呈しています。また、一般来訪者からはヨットの体験乗船やクルージングへの参加に対する要望が多くみられるため、今後、一般来訪者がより多くヨットに触れることができるように、クルーザーオーナーや学生の中から有志を募るなど、体験乗船やクルージングを定期的な実施できる体制を目指します。

(6) 魅力を感じる雰囲気づくり (別紙p. 55 参照)

湘南港に対して、一般来訪者の多くは、親しみや気軽さを感じる施設としては認識されておらず、ヨット利用者のための施設として認識されています。今後、一般来訪者のイメージ向上や利用促進を図るため、オープンな雰囲気の演出や、夜間景観の演出(ライトアップ、間接照明設置)、わかりやすくかつ洗練されたサインの設置などを提案し、一般来訪者が魅力を感じる雰囲気とすることを目指します。

(7) 江の島と一体となった取り組みの実施 (別紙p. 56 参照)

現在、江の島と湘南港が一体となるための取り組みとして「みなとまちづくりプラン」が実施されており、これまでにみなとまちづくり協議会や湘南江の島春まつり・秋まつりなどのイベントが開催されています。今後も引き続き、江の島との協力体制を継続させ、江の島と湘南港の一体化を目指します。

(8) 地域の施設との連携 (別紙p. 56 参照)

湘南港には宿泊施設がないため、宿泊が必要な場合には、周辺の宿泊施設を利用せざるを得ない状況にあります。そこで、利用者の利便性向上を図るとともに、地域の活性化にも寄与することができるように、宿泊者に対して、女性センターや島内の民宿を紹介するなど、地域の施設との連携を目指します。

* 事業の概要の分かる資料を添付してください。

別記様式 1 2 施設の効率的・効果的な運営について

- 施設をより効率的・効果的に運営するために、どのような工夫を行いますか。
また、経費縮減に向けてどのような取組を考えているか記載してください。

施設の効率的・効果的な運営するため取組については以下のように考えます。

(1) 出艇管理システム等の拡充

平成 18 年 4 月から出艇管理システム（参考資料 14：出艇管理システム 参照）を稼働開始し、当初の利用率は 50% 程度でありましたが、平成 20 年 4 月現在では、年間利用者のほとんどが利用しています。利用者からの評判は非常に良く（参考資料 2：平成 19 年度ヨット利用者のアンケート調査結果（満足度評価結果一覧） 参照）、「楽になった」、「便利になった」とする意見が多くみられるとともに、労務削減にも大きく寄与しています。

今後は、出艇管理のさらなる効率化を図るため、現在手入力となっている出艇回数をシステムと連動させ、作業効率の一層の向上を図ります。また、1 バースにつき複数のカードが発行されている場合（共同利用者）出艇と帰着が同じカードでなければ受け付けられない点などの改善を図っていきます。

なお、将来的にはクルーザーヨットについては、24 時間の利用に対応したシステムを構築することを目指します。

(2) 施設利用の効率化

出艇届と同様に、他の施設利用の事務手続きについても効率化を図るため、現在、窓口で受付を行っている、ビジター利用、艇の上下架、レンタルヨット利用、会議室利用等について、インターネット（HP）を利用した予約システムを構築していくことを目指します。

(3) 保管スペースの有効活用

現在、クルーザーヨットの保管施設については、満隻の状況にありますが、施設利用の要請が多くあります。

そこで、施設の改良等により、可能な限り保管空間を確保し、新規利用需要への対応を図っていきます。また、ディンギーヨットの保管スペースについては、空きがみられる状況にあることから、ディンギーヨットの効率的な配置を図りつつ、利用転換（バースの枠の拡大、修理ヤードの確保等）を積極的に検討していきます。

ただし、将来的に、ヨットハウスの建て替えに伴い、ディンギーヤードの一部がなくなることが予定されているから、これを踏まえた適正な保管隻数を確保することとします。

(4) 関連団体、施設利用者等との連携・協調

現在の施設の管理においては、ヨット関連団体や海上保安署の協力、民間業者への委託等により行っていますが、今後さらに施設を効率的、効果的に運営していくため、関連団体や施設利用者との連携・協調体制をさらに拡充させていきます。

具体的には、ヨットの体験乗船やクルージング、カヌー、シーカヤック等の活動における運営活動、新たなイベントの開催、ヨットのトレーニングや安全講習会の実施について、連携・協調した運営を行っていくことを目指します。また、港内清掃など、施設利用者自らができることについては、積極的に協力してもらうことにより、施設利用者の自律心やハーバーに対する愛着心を高めるとともに、施設管理における経費の縮減を目指します。

